



Por un
Quito
Digno



GAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
RESOLUCIÓN DE TRASPASO PRESUPUESTARIO

UNIDAD EJECUTORA: MUNICIPIO DE QUITO

FECHA DE ELABORACIÓN: 17.11.2021

EJERCICIO ECONÓMICO: 2021

No. RESOLUCIÓN DE TRASPASO:
1000001446

RESOLUCIÓN DE TRASPASO PRESUPUESTARIO

CENTRO GESTOR	PROYECTO	FONDO	PARTIDA	DESCRIPCIÓN	AUMENTO	REDUCCIÓN
ZA01A000 - Administración General	REMUNERACION PERSONAL	002	510105	Remuneraciones Unificadas		1.836,00-
ZA01A000 - Administración General	REMUNERACION PERSONAL	002	510510	Servicios Personales por Contrato	1.836,00	
TOTAL					1.836,00	1.836,00-

SON: CERO DÓLARES (\$ 0,00) IVA INCLUIDO

DESCRIPCIÓN: TRASPASO DE REMUNERACIONES A CONTRATOS AG-DMSC

EXPEDIENTE No 0400000687

“De conformidad con lo expresado en el Título VI, Capítulo VII, Sección Octava “Trasposos de Créditos” del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización faculta la realización de trasposos al presupuesto sancionado y aprobado, se autoriza el traspaso de créditos de acuerdo a lo señalado.”

	ELABORADD	REVISADO	AUTORIZADO
	 KLEBER IVAN JARA DELGADO	 PAULO SEBASTIAN CAIZALUISA NARVAEZ	 SONIA LIZETH
FUNCIONARIO RESPONSABLE:	KLEBER JARA	PAULO CAIZALUISA	SONIA ORTIZ
FECHA:	17.11.2021	17.11.2021	17.11.2021



Por un
Quito
Digno



MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

CERTIFICACIÓN PRESUPUESTARIA

UNIDAD EJECUTORA: MUNICIPIO DE QUITO

FECHA DE ELABORACIÓN: 17.11.2021

CENTRO GESTOR: ZA01A000 - Administración General

No. CERTIFICACIÓN: 1000D19309

EJERCICIO ECONÓMICO: 2021

CERTIFICACIÓN PRESUPUESTARIA

AN	PROGRAMA	PROYECTO	FONDO	PARTIDA	DESCRIPCIÓN	MONTO
2021	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	REMUNERACION PERSONAL	002	510203	Decimotercer Sueldo	153,00
2021	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	REMUNERACION PERSONAL	002	510204	Decimocuarto Sueldo	66,67
2021	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	REMUNERACION PERSONAL	002	510510	Servicios Personales por Contrato	1.836,00
2021	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	REMUNERACION PERSONAL	002	510601	Aporte Patronal	232,25
2021	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	REMUNERACION PERSONAL	002	510602	Fondo de Reserva	153,00
TOTAL						2.440,92

SON: DOS MIL CUATROCIENTOS CUARENTA DÓLARES Y NOVENTA Y DOS CENTAVOS (\$ 2.440,92)

DESCRIPCIÓN: AJUSTE A LA CERTIFICACION INICIAL DE CONTRATOS N° 1000057058 DE LA ADMINISTRACION GENERAL- DIRECCION METROPOLITANA DE SERVICIOS CIUDADANOS CONFORME HA PEDIDO FORMULADO EN MEMORANDO N° GADDMQ-DMRH-2021-0989-M.

EXPEDIENTE No 0100019388

	ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO
	 Firmado electrónicamente por KLEBER IVAN JARA DELGADO	 Firmado electrónicamente por PAULO SEBASTIAN CAIZALUISA NARVAEZ	 Firmado electrónicamente por SONIA LIZETH
FUNCIONARIO RESPONSABLE:	KLEBER JARA	PAULO CAIZALUISA	SONIA ORTIZ
FECHA:	17.11.2021	17.11.2021	17.11.2021



Memorando Nro. GADDMQ-DMF-2021-2100-M

Quito, D.M., 18 de noviembre de 2021

PARA: Sr. Mgs. Welington Paúl Castillo Vinueza
Director Metropolitano de Recursos Humanos

ASUNTO: Respuesta: Alcance Oficio - Traspaso de Crédito para la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos

De mi consideración:

Con un atento y cordial saludo, me dirijo a usted en atención al memorando Nro. GADDMQ-DMRH-2021-00989-M de 15 de noviembre de 2021, mediante el cual solicita a esta Dirección lo siguiente:

"Por medio del presente me dirijo a usted, para manifestarle que mediante memorando Nro. GADDMQ-DMRH-2021-00905-M de fecha 20 de octubre de 2021, se solicitó a usted muy comedidamente se realice el traspaso de crédito de la partida presupuestaria "Remuneraciones Unificadas" y sus componentes salariales a la de "Contratos de Servicios Ocasiones" y sus componentes salariales de la Administración General / Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos; y, se emita la respectiva Resolución de Traspaso, la certificación de ajuste a la certificación inicial de contratos de la mencionada Dirección."

"Con el propósito de continuar con el trámite correspondiente, solicito comedidamente se sirva disponer se realice el traspaso de crédito considerando los meses de noviembre y diciembre (2 meses), por tanto adjunto el cuadro respectivo, así como se anexa el informe del gestor presupuestario No. DMRH-UD-GP- 0099-2021-IF del 28 de octubre del año en curso."

DIRECCIÓN METROPOLITANA DE RECURSOS HUMANOS												
MASA SALARIAL POR CLASE DE PUESTO												
DIRECCIÓN METROPOLITANA DE SERVICIOS CIUDADANOS												
POR 2 MESES (Noviembre a Diciembre 2021)												
SITUACIÓN ACTUAL												
No. DE PUESTOS	GRUPO OCUPACIONAL	GRADO DEL PUESTO	MODALIDAD	PARTIDA	R.M. PATRONAL	APORTE IESS	DÉCIMO CUARTO	DÉCIMO TERCERO	FONDO DE RESERVA	CDSTO MENSUAL	COSTO POR EL N° DE PUESTOS	COSTO TOTAL POR EL N° DE MESES
1	SERVIDOR MUNICIPAL 7	7	NOMBRAMIENTO	2047	918	116,13	400,00	918,00	918,00	1.220,46	1.220,46	2.440,92
SITUACIÓN PROPUESTA												
No. DE PUESTOS	GRUPO OCUPACIONAL	GRADO DEL PUESTO	MODALIDAD	DENOMINACIÓN	R.M. PATRONAL	APORTE IESS	DÉCIMO CUARTO	DÉCIMO TERCERO	FONDO DE RESERVA	CDSTO MENSUAL	COSTO POR EL N° DE PUESTOS	COSTO TOTAL POR EL N° DE MESES
1	SERVIDOR MUNICIPAL 7	7	CONTRATO SERVICIOS OCASIONALES	Técnico Contact Center	918	116,13	400,00	918,00	918,00	1.220,46	1.220,46	2.440,92
											DIFERENCIA	0,00



Memorando Nro. GADDMQ-DMF-2021-2100-M

Quito, D.M., 18 de noviembre de 2021

La Dirección Metropolitana de Recursos Humanos es responsable de toda la información proporcionada para emitir el traspaso de crédito y ajuste a la certificación presupuestaria, así como la verificación del cumplimiento de todos los requisitos dispuestos en el marco legal vigente, acuerdos y resoluciones que se encuentren aplicables.

La Dirección Metropolitana Financiera en base a lo solicitado y en el ámbito de sus competencias revisó y autorizó el ajuste a la certificación presupuestaria Nro. 1000057058 con expediente 0100000011 de la Administración General – Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos y el traspaso de crédito Nro. 1000001446 con expediente 0400000687.

A la presente, se adjunta la Resolución de Traspaso de Crédito Nro. 1000001446 con expediente 0400000687 y la Certificación Presupuestaria Nro. 1000019309 con expediente 0100019388, con el propósito de financiar un nuevo espacio presupuestario bajo la modalidad de contrato de servicios ocasionales de un Servidor Municipal 7 para la Administración General – Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, por el monto de USD 2.440,92 correspondiente al periodo noviembre a diciembre de 2021.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Econ. Pedro Fernando Núñez Gómez
DIRECTOR METROPOLITANO FINANCIERO

Referencias:

- GADDMQ-DMRH-2021-00989-M

Anexos:

- INF. TRASP. REMUN. A CONTRATO SM7 -DMSC N° 99 (2).pdf
- 11. GADDMQ-DMRH-2021-00905-M[10993].pdf
- AJUSTE CP-0100019388-DMSC-SM7-signed-signed-signed.pdf
- RT 1000001446 EXP 0400000687-signed-signed-signed.pdf



Memorando Nro. GADDMQ-DMF-2021-2100-M

Quito, D.M., 18 de noviembre de 2021

Acción	Siglas Responsable	Siglas Unidad	Fecha	Samila
Elaborado por: Pedro Fernando Núñez Gómez	PFNG	DMF	2021-11-18	
Elaborado por: Paulo Sebastian Caizaluisa Narvaez	pscn	DMF-P	2021-11-17	
Revisado por: Pedro Fernando Núñez Gómez	PFNG	DMF	2021-11-18	
Revisado por: SONIA LIZETH ORTIZ ZAPATA	sloz	DMF	2021-11-17	
Aprobado por: Pedro Fernando Núñez Gómez	PFNG	DMF	2021-11-18	



Documento firmado
electrónicamente por
PEDRO FERNANDO
NÚÑEZ GÓMEZ



Dirección Metropolitana

FINANCIERA

Por un
Quito
Digno

Hoja de Ruta

Fecha y hora generación: 2021-11-16 20:41:48 (GMT-5)

Generado por: Paulo Sebastian Caizaluiza Narvaez

Información del Documento			
No. Documento:	GADDMQ-DMF-2021-2087-M	Doc. Referencia:	GADDMQ-DMF-P-2021-0322-M
De:	Sra. Ing. SONIA LIZETH ORTIZ ZAPATA, Jefa de Presupuesto (E), GAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO	Para:	Sr. Eeon, Pedro Fernando Núñez Gómez, Director Metropolitano Financiero, GAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
Asunto:	Solicitud de autorización traspaso de crédito para financiar un puesto de SM7, bajo la modalidad de CSO para la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos.	Descripción Anexos:	--
Fecha Documento:	2021-11-16 (GMT-5)	Fecha Registro:	2021-11-16 (GMT-5)

Ruta del documento						
Área	De	Fecha/Hora	Acción	Para	No. Días	Comentario
DIRECCIÓN METROPOLITANA FINANCIERA	SONIA LIZETH ORTIZ ZAPATA (GADDMQ)	2021-11-16 20:37:21 (GMT-5)	Reasignar	Paulo Sebastian Caizaluiza Narvaez (GADDMQ)	0	Estimado Sebastián su revisión y análisis conforme a normativa legal vigente y sumita del Director Metropolitano Financiero.
DIRECCIÓN METROPOLITANA FINANCIERA	Pedro Fernando Núñez Gómez (GADDMQ)	2021-11-16 20:34:51 (GMT-5)	Reasignar	SONIA LIZETH ORTIZ ZAPATA (GADDMQ)	0	Autorizado, proceder conforme la normativa legal vigente.
DIRECCIÓN METROPOLITANA FINANCIERA	SONIA LIZETH ORTIZ ZAPATA (GADDMQ)	2021-11-16 20:14:15 (GMT-5)	Envío Electrónico del Documento		0	
DIRECCIÓN METROPOLITANA FINANCIERA	SONIA LIZETH ORTIZ ZAPATA (GADDMQ)	2021-11-16 20:14:15 (GMT-5)	Firma Digital de Documento		0	Documento Firmado Electrónicamente
DIRECCIÓN METROPOLITANA FINANCIERA	SONIA LIZETH ORTIZ ZAPATA (GADDMQ)	2021-11-16 20:12:52 (GMT-5)	Registro	Pedro Fernando Núñez Gómez (GADDMQ)	0	



Memorando Nro. GADDMQ-DMF-2021-2087-M

Quito, D.M., 16 de noviembre de 2021

PARA: Sr. Econ. Pedro Fernando Núñez Gómez
Director Metropolitano Financiero

ASUNTO: Solicitud de autorización traspaso de crédito para financiar un puesto de SM7, bajo la modalidad de CSO para la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos.

De mi consideración:

Con fecha 01 de septiembre de 2021, se emite el Informe Técnico Nro. DMF-2021-005, suscrito por la Msc. Leonor Sánchez, Responsable de Recursos Humanos de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, donde concluye, lo siguiente:

El Ing. Henry Reyes Torres, Director Metropolitano de Servicios Ciudadanos, solicita que con la partida Nro. 2047 de Servidor Municipal 7, que se encuentra vacante se financie un espacio presupuestario bajo la modalidad de Contrato de Servicios Ocasionales, de Servidor Municipal 7.

La necesidad de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, se fundamenta en contar con un recurso humano para fortalecer el servicio que se brinda a la ciudadanía en el Contact Center, de la Coordinación de Servicios Virtuales.

El puesto vacante de Servidor Municipal 7, Partida Nro. 2047, cuenta con el financiamiento correspondiente para el ejercicio fiscal 2021, con cuyos recursos se financiará un nuevo espacio presupuestario bajo la modalidad de contrato de servicios ocasionales de Servidor Municipal 7, movimiento que no implica incremento en la masa salarial.

La partida presupuestaria 2047, de Servidor Municipal 7, deberá mantenerse en el ejercicio fiscal 2022.

Con Oficio Nro. GADDMQ-DMSC-2021-0824-OF, de 02 de septiembre de 2021, el Ing. Henry Reyes, Director Metropolitano de Servicios Ciudadanos, solicita a la Ing. Diana Vanessa Eras, ex Administradora General, lo siguiente:

"(...) se sirva autorizar la inhabilitación de la partida presupuestaria N° 2047, Servidor Municipal 7, a fin de financiar un espacio presupuestario del mismo nivel, bajo la modalidad de contrato de servicios ocasionales."

Con hoja de ruta del oficio Nro. GADDMQ-DMSC-2021-0824-OF, la Ing. Diana Vanessa Eras, ex Administradora General, dispone a la DMRH, lo siguiente:

RRHH.- POR FAVOR SU REVISIÓN. ANÁLISIS. PREPARAR INFORME TÉCNICO. LEGAL, FINANCIERO. PROCEDER CON TRÁMITE CORRESPONDIENTE Y DE ACUERDO A NORMATIVA LEGAL VIGENTE.

Con Memorando Nro. GADDMQ-DMRH-D-2021-0590-M, de 07 de septiembre de 2021, la Lcd. Ximena Vásquez, Jefa de la Unidad de Desarrollo, solicita a la Mgs. Leonor Sánchez, Responsable de Recursos Humanos de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, lo siguiente:

"(...) se sirva remitir un Informe Técnico Ampliatorio de la Unidad Desconcentrada de Recursos

Memorando Nro. GADDMQ-DMF-2021-2087-M

Quito, D.M., 16 de noviembre de 2021

Humanos Humana de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, el cual debe contener la siguiente información: Análisis de la estructura orgánica, posicional y distributivo de la Unidad de Contact Center, detallando las funciones y responsabilidades de los servidores que la integran, justificando técnicamente el requerimiento, ya que se ha verificado la existencia de diferentes denominaciones de puestos y remuneraciones."

"(...) Cabe señalar que dicha información es requerida como insumo para el análisis para atender el requerimiento solicitada por la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos".

Con Memorando Nro. GADDMQ-DMSC-DIR-2021-0047-M, de 09 de septiembre de 2021, la Mgs. Leonor Margarita Sánchez, Responsable de Recursos Humanos de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, solicita a la Leda. Ximena Beatriz Vásquez, Jefa de la Unidad de Desarrollo, lo siguiente:

"(...) Acorde a su requerimiento he procedido a dar atención a su requerimiento y adjunto Informe Técnico Ampliatorio, solicitado, a fin de que se proceda con la inhabilitar dicha partida, para que se financie el espacio presupuestaria del mismo nivel, bajo la modalidad de contrato de servicios ocasionales."

Con Informe Técnico Nro. DMRH-UD-2021-0182-IT, de 15 de septiembre 2021, suscrito por la Leda. Ximena Vásquez, Jefe de Unidad de Desarrollo de la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos, donde recomienda lo siguiente:

"Autorizar la inhabilitación temporal de UN puesto vacante: Servidor Municipal 7, partida 2047; cuyos recursos servirán para contar con UN nuevo espacio presupuestaria bajo la modalidad de Contrato de Servicios Ocasional como Servidor Municipal 7, por el periodo de octubre a diciembre de 2021, conforme al siguiente detalle:

SITUACION ACTUAL

Nº DE PUESTOS	GRUPO OCUPACIONAL	GRADO DEL PUESTO	MODALIDAD	PARTIDA	RMU
1	SERVIDOR MUNICIPAL 7	7	NOMBRAMIENTO	2047	918

SITUACION PROPUESTA

Nº DE PUESTOS	GRUPO OCUPACIONAL	GRADO DEL PUESTO	MODALIDAD	DENOMINACIÓN	RMU
1	SERVIDOR MUNICIPAL 7	7	CONTRATO SERVICIOS OCASIONALES	TÉCNICO DE CONTACT CENTER	918

"Solicitar a la Dirección Metropolitana Financiera el traspaso de crédito de la partida "Remuneraciones Unificadas" y sus componentes salariales, a la partida "Servicios Personales por Contrato" y sus componentes salariales de la Administración General / Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, por el periodo comprendido de octubre a diciembre de 2021 y que a su vez emita



Memorando Nro. GADDMQ-DMF-2021-2087-M

Quito, D.M., 16 de noviembre de 2021

la resolución de traspaso y el ajuste a la certificación inicial de contratos 2021, de la Administración General / Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos"

Con Memorando Nro. GADDMQ-DMRH-D-2021-0631-M, de 16 de septiembre 2021, suscrito por la Lcda. Ximena Vásquez, Jefa de la Unidad de Desarrollo de la Dirección Metropolitana de Recursos humanos, informa al Dr. Rodrigo Ramos Yaguana, ex Director Metropolitano de Recursos Humanos (E), lo siguiente:

"(...) Con la finalidad de dar atención al requerimiento de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, me permito remitir para su conocimiento y aprobación el INFORME TÉCNICO Nro. DMRH-UD-2021-00182-IT de 15 de septiembre de 2021, con criterio técnico favorable para atender lo solicitado, en aplicación a la delegación a usted asignada por parte de la Administración General, mediante Oficio Nro. GADDMQ-AG-2021-0240-O de 02 de marzo de 2021."

Con Hoja de Ruta del memorando Nro. GADDMQ-DMRH-D-2021-0631-M, el Dr. Rodrigo Ramos Yaguana, ex Director Metropolitano de Recursos Humanos (E), dispone, lo siguiente:

"XIME FAVOR SU REVISION ANTES DE REASIGNAR A LA DIRECTORA DE RR-HH PARA CONOCIMIENTO Y AUTORIZACION GRACIAS"

Con Informe Financiero Nro. DMRH-UD-GP- 0099-2021-IF, de 01 de octubre 2021, suscrito por el Lcdo. Klber Jara, Gestor Presupuestario de la DMRII, donde recomienda lo siguiente:

"(...) EL GESTOR PRESUPUESTARIO DE LA DIRECCIÓN METROPOLITANA DE RECURSOS HUMANOS EMITE CRITERIO FAVORABLE PARA EL TRASPASO PRESUPUESTARIO PARA DISMINUIR DE LA PARTIDA 510105 REMUNERACIONES UNIFICADAS E INCREMENTAR EN LA PARTIDA 510510 SERVICIOS PERSONALES POR CONTRATO, DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL, DICHS MOVIMIENTOS SON REALIZADOS DENTRO DEL MISMO PROGRAMA "FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL", EN EL PROYECTO GC00A101 00004D REMUNERACIÓN PERSONAL"

Con Memorando Nro. GADDMQ-DMRH-2021-00905-M, de 20 de octubre 2021, el Mgs. Wellington Castillo, Director Metropolitano de Recursos Humanos, solicita a esta Dirección, lo siguiente:

"(...) solicito a usted muy comedidamente se realice el traspaso de crédito de la partida "Remuneraciones Unificadas" y sus componentes salariales a la partida "Servicios Personales por Contrato" con sus componentes salariales de la Administración General / Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos; y, se emita la respectiva Resolución de Traspaso y la certificación de ajuste a la certificación inicial de contratos de la mencionada Dirección, conforme al siguiente detalle:

Memorando Nro. GADDMQ-DMF-2021-2087-M

Quito, D.M., 16 de noviembre de 2021

DIRECCIÓN METROPOLITANA DE RECURSOS HUMANOS UNIDAD EJECUTIVA DE SERVICIOS PERSONALES DIRECCIÓN METROPOLITANA DE SERVICIOS CIUDADANOS POR COMISIÓN Ejecutoria a Diciembre 2021												
ESTADO NACIONAL												
Nº DE PUESTOS	GRUPO OCUPACIONAL	GRADO DEL PUESTO	MODALIDAD	PARTEA	RMS	APORTE PATRONAL (%)	SEGUNDO CUARTO	TERCERO	PENSO DE RENOVIA	VALOR MENSUAL	CANTO MENSUAL POR EL PUESTO	CANTO TOTAL POR EL Mº DE MESES
1	SER. ADMINISTRATIVO	-	CONTRATO	2047	015	10%	400,00	80,00	80,00	120,00	120,00	120,00
												120,00
ESTADO PROPIETA												
Nº DE PUESTOS	GRUPO OCUPACIONAL	GRADO DEL PUESTO	MODALIDAD	CONVENCIÓN	RMS	APORTE PATRONAL (%)	SEGUNDO CUARTO	TERCERO	PENSO DE RENOVIA	VALOR MENSUAL	CANTO MENSUAL POR EL PUESTO	CANTO TOTAL POR EL Mº DE MESES
1	SER. ADMINISTRATIVO	-	SERVICIO TEMPORAL O CASUAL	Centro Ciudadano	015	10%	400,00	80,00	80,00	120,00	120,00	120,00
												120,00
												120,00

Cabe indicar, que se adjunta el informe financiero del gestor presupuestario No. DMRH-UD-GP-0099-2021-IF de 01 de octubre de 2021 en el que se recomienda solicitar a la Dirección Metropolitana Financiera se realice el traspaso presupuestario para la disminución de la partida 510105 Remuneraciones Unificadas e incrementar la partida 510510 de Servicios Personales por Contrato de la Administración General / Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos; por lo que, autorizo dichos movimientos por encontrarse enmarcado en el mismo Programa "Fortalecimiento Institucional".

Con Memorando Nro. GADDMQ-DMRH-2021-00989-M, de 15 de noviembre de 2021, el Mgs. Wellington Castillo, Director Metropolitano de Recursos Humanos, solicita a esta Dirección, lo siguiente:

Por medio del presente me dirijo a usted, para manifestarle que mediante memorando Nro. GADDMQ-DMRH-2021-00905-M de fecha 20 de octubre de 2021, se solicitó a usted muy comedidamente se realice el traspaso de crédito de la partida presupuestaria "Remuneraciones Unificadas" y sus componentes salariales a la de "Contratos de Servicios Ocasionales" y sus componentes salariales de la Administración General / Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos; y, se emita la respectiva Resolución de Traspaso, la certificación de ajuste a la certificación inicial de contratos de la mencionada Dirección.

Con el propósito de continuar con el trámite correspondiente, solicito comedidamente se sirva disponer se realice el traspaso de crédito considerando los meses de noviembre y diciembre (2 meses), por tanto, adjunto el cuadro respectivo, así como se anexa el informe del gestor presupuestario No. DMRH-UD-GP- 0099-2021-IF del 28 de octubre del año en curso.

Memorando Nro. GADDMQ-DMF-2021-2087-M

Quito, D.M., 16 de noviembre de 2021

DIRECCION METROPOLITANA DE RECURSOS HUMANOS MASA SALARIAL POR CLASE DE PUESTO DIRECCION METROPOLITANA DE SERVICIOS CIUDADANOS POR 2 MESES (Noviembre a Diciembre 2021)												
SITUACION ACTUAL												
No DE PUESTOS	GRUPO OCUPACIONAL	GRADO DEL PUESTO	MODALIDAD	PARTIDA	APORTE RMUPATRONAL IESS	DÉCIMO CUARTO	DÉCIMO TERCERO	FONDO DE RESERVA	COSTO MENSUAL	COSTO POR EL Nº DE MESES	COSTO TOTAL POR EL Nº DE MESES	
1	SERVIDDR MUNICIPAL 7	7	NOMBRAMIENTO	2047	918 116,13	400,09	918,00	918,00	1.220,46	1.220,46	2.440,92	
											2.440,92	
SITUACION PROPUESTA												
No OE PUESTOS	GRUPO OCUPACIONAL	GRADO DEL PUESTO	MODALIDAD	DENOMINACIÓN	APORTE RMUPATRONAL IESS	DÉCIMO CUARTO	DÉCIMO TERCERO	FONDO DE RESERVA	COSTO MENSUAL	CDSTO POR EL Nº DE MESES	COSTO TOTAL POR EL Nº DE MESES	
1	SERVIDDR MUNICIPAL 7	7	CONTRATO SERVICIOS OCASIONALES	Técnico Contact Center	918 116,13	400,00	918,00	918,00	1.220,46	1.220,46	2.440,92	
											2.440,92	
											DIFERENCIA	0,00

Con este antecedente me permito adjuntar el Informe de Sustento de Traspaso suscrito por el Analista de Presupuesto, enviado con memorando Nro. GADDMQ-DMF-P-2021-0322-M mediante el cual recomienda realizar el traspaso de crédito del presupuesto de la Administración General/Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, asignado para el año 2021, de acuerdo al INFORME DE SUSTENTO GESTOR No. DMRH-UD-GP-0099-2021-IF, suscrito por el Lcdo. Kleber Jara Delgado, Gestor Presupuestario de la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos.

En este contexto solicito a usted, señor Director, se sirva autorizar el traspaso de crédito, con el propósito de financiar un nuevo espacio presupuestario bajo la modalidad de contrato de servicios ocasionales de Servidor Municipal 7 para la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, por el monto de USD 1.836,00 correspondiente al periodo noviembre a diciembre de 2021.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Srta. Ing. Sonia Lizeth Ortiz Zapata
JEFA DE PRESUPUESTO (E)

Referencias:
- GADDMQ-DMF-P-2021-0322-M

Memorando Nro. GADDMQ-DMF-2021-2087-M

Quito, D.M., 16 de noviembre de 2021

Anexos:

- 1R_informe_dmrh_005_inhabilitaciOn_pp_contento.pdf
- 2_gaddmq-dmsec-2021-0824-of.pdf
- 3_hoja_de_ruta_gaddmq-dmsec-2021-0824-of.pdf
- 4_gaddmq-dmrh-d-2021-0590-m.pdf
- 5_gaddmq-dmsec-dir-2021-0047-m.pdf
- 7 IT 182 REVISADO Y FIRMADO.pdf
- 8_gaddmq-dmrh-d-2021-0631-m.pdf
- 9_hoja_de_ruta_gaddmq-dmrh-d-2021-0631-m.pdf
- inf_trasp_remun_a_contrato_sm7_dmsec_nº_99_(2).pdf
- 11_GADDMQ-DMRH-2021-00905-M.pdf
- GADDMQ-DMF-P-2021-0322-M.pdf
- GADDMQ-DMRH-2021-00989-M.pdf

Acción	Siglas Responsable	Siglas Unidad	Fecha	Sumilla
Elaborado por: Paulo Sebastian Caizaluisa Narvaez	pscn	DMF-P	2021-10-26	
Revisado por: SONIA LIZETH ORTIZ ZAPATA	sloz	DMF	2021-11-16	
Aprobado por: SONIA LIZETH ORTIZ ZAPATA	sloz	DMF	2021-11-16	

quito
 govt

Documento Firmado
 electrónicamente por
 SONIA LIZETH
 ORTIZ ZAPATA





Memorando Nro. GADDMQ-DMF-P-2021-0322-M

Quito, D.M., 16 de noviembre de 2021

PARA: Srta. Ing. Sonia Lizeth Ortiz Zapata
Jefa de Presupuesto (E)

ASUNTO: Informe de sustento traspaso de crédito para financiar un puesto de SM7, bajo la modalidad de CSO para la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos.

BASE LEGAL:

- Constitución de la República Art. 286. Las Finanzas Públicas.
- COOTAD Art. 256 Traspasos, Art. 257 Prohibiciones: Literales 1, 2, 3,4.
- Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas Arts. 178 y 179.
- Normas Técnicas de Presupuesto para el Sector Público 2.4.3 Reformas Presupuestarias, 2.4.3.1 Definición, 2.4.3.2.3 Traspasos de Créditos.
- Normas Técnicas para la Ejecución y Traspasos Presupuestarios del Ejercicio Económico 2021, remitido con Oficio Nro. GADDMQ-AG-2021-0553-O de fecha 10 de mayo de 2021.
- Presupuesto 2021, aprobado mediante Ordenanza PMU No. 004-2020, de fecha 10 de diciembre de 2020.
- Resolución N° A-089 del 08 de diciembre de 2020, Delegaciones de Carácter Administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito.
- Delegación atribuciones y funciones en materia de Recursos Humanos determinadas en la Resolución No. A-089 de 8 de diciembre de 2020, Oficio Nro. GADDMQ-AG-2021-0240-O de fecha 02 de marzo de 2021.

ANTECEDENTES:

Con fecha 01 de septiembre de 2021, se emite el Informe Técnico Nro. DMF-2021-005, suscrito por la Msc. Leonor Sánchez, Responsable de Recursos Humanos de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, donde concluye, lo siguiente

El Ing. Henry Reyes Torres, Director Metropolitano de Servicios Ciudadanos, solicita que con la partida Nro. 2047 de Servidor Municipal 7, que se encuentra vacante se financie un espacio presupuestario bajo la modalidad de Contrato de Servicios Ocasionales, de Servidor Municipal 7.

La necesidad de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, se fundamenta en contar con un recurso humano para fortalecer el servicio que se brinda a la ciudadanía en el Contact Center, de la Coordinación de Servicios Virtuales.

El puesto vacante de Servidor Municipal 7, Partida Nro. 2047, cuenta con el financiamiento correspondiente para el ejercicio fiscal 2021, con cuyos recursos se financiará un nuevo espacio presupuestario bajo la modalidad de contrato de servicios ocasionales de Servidor Municipal 7, movimiento que no implica incremento en la masa salarial.

La partida presupuestaria 2047, de Servidor Municipal 7, deberá mantenerse en el ejercicio fiscal 2022.

Con Oficio Nro. GADDMQ-DMSC-2021-0824-OF, de 02 de septiembre de 2021, el Ing. Henry Reyes, Director Metropolitano de Servicios Ciudadanos, solicita a la Ing. Diana Vanessa Eras, ex Administradora General, lo siguiente:



Memorando Nro. GADDMQ-DMF-P-2021-0322-M

Quito, D.M., 16 de noviembre de 2021

"(...) se sirva autorizar la inhabilitación de la partida presupuestaria N° 2047, Servidor Municipal 7, a fin de financiar un espacio presupuestario del mismo nivel, bajo la modalidad de contrato de servicios ocasionales."

Con hoja de ruta del oficio Nro. GADDMQ-DMSC-2021-0824-OF, la Ing. Diana Vanessa Eras, ex Administradora General, dispone a la DMRI, lo siguiente:

RRHH.- POR FAVOR SU REVISIÓN, ANÁLISIS, PREPARAR INFORME TÉCNICO, LEGAL, FINANCIERO, PROCEDER CON TRÁMITE CORRESPONDIENTE Y DE ACUERDO A NORMATIVA LEGAL VIGENTE.

Con Memorando Nro. GADDMQ-DMRH-D-2021-0590-M, de 07 de septiembre de 2021, la Lcd. Ximena Vásquez, Jefa de la Unidad de Desarrollo, solicita a la Mgs. Leonor Sánchez, Responsable de Recursos Humanos de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, lo siguiente:

"(...) se sirva remitir un Informe Técnico Ampliatorio de la Unidad Desconcentrada de Recursos Humanos Humano de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, el cual debe contener la siguiente información: Análisis de la estructura orgánica, posicional y distributivo de la Unidad de Contact Center, detallando las funciones y responsabilidades de los servidores que la integran, justificando técnicamente el requerimiento, ya que se ha verificado la existencia de diferentes denominaciones de puestos y remuneraciones."

"(...) Cabe señalar que dicha información es requerida como insumo para el análisis para atender el requerimiento solicitado por la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos".

Con Memorando Nro. GADDMQ-DMSC-DIR-2021-0047-M, de 09 de septiembre de 2021, la Mgs. Leonor Margarita Sánchez, Responsable de Recursos Humanos de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, solicita a la Lcd. Ximena Beatriz Vásquez, Jefa de la Unidad de Desarrollo, lo siguiente:

"(...) Acorde a su requerimiento he procedido a dar atención a su requerimiento y adjunto Informe Técnico Ampliatorio, solicitado, a fin de que se proceda con la inhabilitar dicha partida, para que se financie el espacio presupuestario del mismo nivel, bajo la modalidad de contrato de servicios ocasionales."

Con Informe Técnico Nro. DMRH-UD-2021-0182-IT, de 15 de septiembre 2021, suscrito por la Lcd. Ximena Vásquez, Jefe de Unidad de Desarrollo de la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos, donde recomienda lo siguiente:

"Autorizar la inhabilitación temporal de UN puesto vacante: Servidor Municipal 7, partida 2047; cuyos recursos servirán para contar con UN nuevo espacio presupuestario bajo la modalidad de Contrato de Servicios Ocasionales como Servidor Municipal 7, por el periodo de octubre a diciembre de 2021, conforme al siguiente detalle"

Memorando Nro. GADDMQ-DMF-P-2021-0322-M

Quito, D.M., 16 de noviembre de 2021

SITUACION ACTUAL

Nº DE PUESTOS	GRUPO OCUPACIONAL	GRADO DEL PUESTO	MODALIDAD	PARTIDA	RMU
1	SERVIDOR MUNICIPAL 7	7	NOMBRAMIENTO	2047	918

SITUACION PROPUESTA

Nº DE PUESTOS	GRUPO OCUPACIONAL	GRADO DEL PUESTO	MODALIDAD	DENOMINACIÓN	RMU
1	SERVIDOR MUNICIPAL 7	7	CONTRATO SERVICIOS OCASIONALES	TÉCNICO DE CONTACT CENTER	918

"Solicitar a la Dirección Metropolitana Financiera el traspaso de crédito de la partida "Remuneraciones Unificadas" y sus componentes salariales, a la partida "Servicios Personales por Contrato" y sus componentes salariales de la Administración General / Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, por el periodo comprendido de octubre a diciembre de 2021 y que a su vez emita la resolución de traspaso y el ajuste a la certificación inicial de contratos 2021, de la Administración General / Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos"

Con Memorando Nro. GADDMQ-DMRH-D-2021-0631-M, de 16 de septiembre 2021, suscrito por la Lcda. Ximena Vásquez, Jefa de la Unidad de Desarrollo de la Dirección Metropolitana de Recursos humanos, informa al Dr. Rodrigo Ramos Yaguana, ex Director Metropolitano de Recursos Humanos (E), lo siguiente:

"(...) Con la finalidad de dar atención al requerimiento de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, me permito remitir para su conocimiento y aprobación el INFORME TÉCNICO Nro. DMRH-UD-2021-00182-IT de 15 de septiembre de 2021, con criterio técnico favorable para atender lo solicitado, en aplicación a la delegación a usted asignada por parte de la Administración General, mediante Oficio Nro. GADDMQ-AG-2021-0240-O de 02 de marzo de 2021."

Con Hoja de Ruta del memorando Nro. GADDMQ-DMRH-D-2021-0631-M, el Dr. Rodrigo Ramos Yaguana, ex Director Metropolitano de Recursos Humanos (E), dispone, lo siguiente:

"XIME FAVOR SU REVISION ANTES DE REASIGNAR A LA DIRECTORA DE RR-HH PARA CONOCIMIENTO Y AUTORIZACION GRACIAS"

Con Informe Financiero Nro. DMRH-UD-GP- 0099-2021-IF, de 01 de octubre 2021, suscrito por el Lcdo. Kleber Jara, Gestor Presupuestario de la DMRH, donde recomienda lo siguiente:

"(...) EL GESTOR PRESUPUESTARIO DE LA DIRECCIÓN METROPOLITANA DE RECURSOS HUMANOS EMITE CRITERIO FAVORABLE PARA EL TRASPASO PRESUPUESTARIO PARA DISMINUIR DE LA PARTIDA 510105 REMUNERACIONES UNIFICADAS E INCREMENTAR EN LA PARTIDA 510510 SERVICIOS PERSONALES POR CONTRATO, DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL, DICHS MOVIMIENTOS SON REALIZADOS DENTRO DEL



Memorando Nro. GADDMQ-DMF-P-2021-0322-M

Quito, D.M., 16 de noviembre de 2021

MISMO PROGRAMA "FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL", EN EL PROYECTO GC00A10100004D REMUNERACIÓN PERSONAL"

Con Memorando Nro. GADDMQ-DMRH-2021-00905-M, de 20 de octubre de 2021, el Mgs. Wellington Castillo, Director Metropolitano de Recursos Humanos, solicita a esta Dirección, lo siguiente:

"(...) solicito a usted muy comedidamente se realice el traspaso de crédito de la partida "Remuneraciones Unificadas" y sus componentes salariales a la partida "Servicios Personales por Contrato" con sus componentes salariales de la Administración General / Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos; y, se emita la respectiva Resolución de Traspaso y la certificación de ajuste a la certificación inicial de contratos de la mencionada Dirección, conforme al siguiente detalle:

DIRECCIÓN METROPOLITANA DE RECURSOS HUMANOS UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE PUERTO DIRECCIÓN METROPOLITANA DE SERVICIOS CIUDADANOS PUERTO MARIPE, 16 de Noviembre 2021													
PROGRAMA													
Nº DE FOLIO	GRUPO OCUPACIONAL	CÓDIGO DEL PUESTO	DESCRIPCIÓN	SECCIÓN	RVL	APORTE PATRONAL (%)	SEGUNDO CUARTO	TERCEROS CUARTOS	PONDORES	COTIZACIONES	COTIZACIONES	COTIZACIONES	COTIZACIONES
1	551.024.0000	-	REMUNERACION UNIFICADA	0501	01	116.75	450.00	01.11	016.00	122.46	122.46	1.900.00	1.900.00
2													1.900.00
PROGRAMA PRESUPUESTARIO													
Nº DE FOLIO	GRUPO OCUPACIONAL	CÓDIGO DEL PUESTO	DESCRIPCIÓN	SECCIÓN	RVL	APORTE PATRONAL (%)	SEGUNDO CUARTO	TERCEROS CUARTOS	PONDORES	COTIZACIONES	COTIZACIONES	COTIZACIONES	COTIZACIONES
1	551.024.0000	-	SERVICIOS PERSONALES POR CONTRATO	0501	01	116.75	450.00	01.11	016.00	122.46	122.46	1.900.00	1.900.00
2													1.900.00
												DEBITO	000

Cabe indicar, que se adjunta el informe financiero del gestor presupuestario No. DMRH-UD-GP-0099-2021-IF de 01 de octubre de 2021 en el que se recomienda solicitar a la Dirección Metropolitana Financiera se realice el traspaso presupuestario para la disminución de la partida 510105 Remuneraciones Unificadas e incrementar la partida 510510 de Servicios Personales por Contrato de la Administración General / Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos; por lo que, autorizo dichos movimientos por encontrarse enmarcado en el mismo Programa "Fortalecimiento Institucional".

Con Memorando Nro. GADDMQ-DMRH-2021-00989-M, de 15 de noviembre de 2021, el Mgs. Wellington Castillo, Director Metropolitano de Recursos Humanos, solicita a esta Dirección, lo siguiente:

Por medio del presente me dirijo a usted, para manifestarle que mediante memorando Nro. GADDMQ-DMRH-2021-00905-M de fecha 20 de octubre de 2021, se solicitó a usted muy comedidamente se realice el traspaso de crédito de la partida presupuestaria "Remuneraciones Unificadas" y sus componentes salariales a la de "Contratos de Servicios Ocasionales" y sus componentes salariales de la Administración General / Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos; y, se emita la respectiva Resolución de Traspaso, la certificación de ajuste a la certificación

Memorando Nro. GADDMQ-DMF-P-2021-0322-M

Quito, D.M., 16 de noviembre de 2021

inicial de contratos de la mencionada Dirección.

Con el propósito de continuar con el trámite correspondiente, solicito comedidamente se sirva disponer se realice el traspaso de crédito considerando los meses de noviembre y diciembre (2 meses), por tanto adjunto el cuadro respectivo, así como se anexa el informe del gestor presupuestario No. DMRH-UD-GP-0099-2021-IF del 28 de octubre del año en curso.

DIRECCION METROPOLITANA DE RECURSOS HUMANOS												
MASA SALARIAL POR CLASE DE PUESTO												
DIRECCION METROPOLITANA DE SERVICIOS CIUDADANOS												
PDR 2 MESES (Noviembre a Diciembre 2021)												
SITUACION ACTUAL												
No. DE PUESTOS	GRUPO OCUPACIONAL	GRADO DEL PUESTO	MODALIDAD	PARTIDA	APORTE RM	APORTE PATRONAL	DÉCIMO CUARTO	DÉCIMO TERCERO	FONDO DE RESERVA	COSTO MENSUAL	CDSTO MES POR EL N° DE PUESTOS	COSTO TOTAL PDR EL N° DE MESES
1	SERVIDOR MUNICIPAL	7	NOMBRAMIENTO	2047	918	116,13	400,00	918,00	918,00	1.220,46	1.220,46	2.440,92
												2.440,92
SITUACION PROPUESTA												
No. DE PUESTOS	GRUPO OCUPACIONAL	GRADO DEL PUESTO	MODALIDAD	DESCRIPCIÓN	APORTE RM	APORTE PATRONAL	DÉCIMO CUARTO	DÉCIMO TERCERO	FONDO DE RESERVA	COSTO MENSUAL	CDSTO MES POR EL N° DE PUESTOS	COSTO TOTAL PDR EL N° DE MESES
1	SERVIDOR MUNICIPAL	7	CONTRATO SERVICIOS OCASIONALES	Tecnico Contact Center	918	116,13	400,00	918,00	918,00	1.220,46	1.220,46	2.440,92
												2.440,92
DIFERENCIA												0,00

ANÁLISIS Y JUSTIFICACIÓN:

Del análisis efectuado y para poder atender el requerimiento solicitado por la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos, es necesario efectuar el siguiente traspaso de crédito: disminuir de la partida 51.01.05 "Remuneraciones Unificadas" e incrementar en la partida 51.05.10 "Servicios Personales por Contrato", el monto de USD 1.836,00 en la Administración General / Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos.

Memorando Nro. GADDMQ-DMF-P-2021-0322-M

Quito, D.M., 16 de noviembre de 2021

PROPUESTA DE TRASPASO DE CRÉDITO
Administración General / Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos.

Tabla No. I: Traspaso de Crédito

Centro Costar	Des. Centro Gestor	Des. Proyecto	Portada	Posición Presupuestaria	Fondo	Codificado al 16/11/2021	Disponible al 16/11/2021	Incremento	Disminución	Nuevo Codificada	
ZA01A000	Administración General / Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos	GC00A101000040 REMUNERACION PERSONAL	510105	Remuneraciones Unificadas	G/510105/1AA101	002	6.633.140,00	1.585.225,47	-1.836,00	6.631.304,00	
			510510	Servicios Personales por Contrato	G/510510/1AA101	002	1.223.462,00	-	1.836,00	-	1.225.298,00
			TOTAL					7.856.602,00	1.585.225,47	1.836,00	1.836,00

Fuente: Cédulas presupuestarias SIPARI 2021

El traspaso de crédito solicitado, no influye de ninguna manera en la ejecución presupuestaria planificada por la Administración General / Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos para el año 2021.

Se efectuarán los movimientos necesarios en el presupuesto asignado a Remuneraciones de Personal de la Administración General / Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos para trasladarlos a financiar determinada partida, lo cual es viable toda vez que se cuenta con saldo disponible en la partida 51.01.05 "Remuneraciones Unificadas" de donde se reducirán los recursos, el análisis se efectúa en base a la planificación anual y datos de la ejecución presupuestaria.

El movimiento presupuestario que se detalla en la Tabla No. I: "Traspaso de Crédito" cumplen con las condiciones mencionadas en los artículos 256 y 257 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD), es decir:

Son realizados dentro de una misma área, y se sustentan en criterio jurídico expuesto por el Procurador Metropolitano en Expediente 2014-03394 del 2 de octubre del 2014.

Además, el traspaso referido en la Tabla No. 1 cumplen con lo dispuesto en las Normas Técnicas de Presupuesto para el Sector Público vigentes dictadas el 5 de abril del 2018.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda se solicite al Director Metropolitano Financiero, la autorización del traspaso presupuestario planteado, con el propósito de financiar un nuevo espacio presupuestario bajo la modalidad de contrato de servicios ocasionales de Servidor Municipal 7 para la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, por el monto de USD 1.836,00 correspondiente al periodo noviembre a diciembre de 2021.

Atentamente,



Memorando Nro. GADDMQ-DMF-P-2021-0322-M

Quito, D.M., 16 de noviembre de 2021

Documento firmado electrónicamente

Econ. Paulo Sebastian Caizaluisa Narvaez
ANALISTA DE PRESUPUESTO

Anexos:

- 5_gaddmq-dm-sc-dir-2021-0047-m.pdf
- IR_informe_dmrh_005_inhabilitaciOn_pp_contenido.pdf
- 2_gaddmq-dm-sc-2021-0824-of.pdf
- 4_gaddmq-dmrh-d-2021-0590-m.pdf
- 3_hoja_de_ruta_gaddmq-dm-sc-2021-0824-of.pdf
- 7_IT 182 REVISADO Y FIRMADO.pdf
- 8_gaddmq-dmrh-d-2021-0631-m.pdf
- 9_hoja_de_ruta_gaddmq-dmrh-d-2021-0631-m.pdf
- inf_trasp_remun_a_contrato_sm7_dm-sc_nº 99_2).pdf
- 11_GADDMQ-DMRH-2021-00905-M.pdf
- GADDMQ-DMRI1-2021-00989-M.pdf
- cálculo_masa_salarial.xlsx
- masa_salarial_dm-sc_sm7 R.xlsx



Documento firmado
electrónicamente por
PAULO SEBASTIAN
CAIZALUISA
NARVAEZ



Dirección Metropolitana
FINANCIERA | **Quito**
Digno

Memorando Nro. GADDMQ-DMRH-2021-00989-M

Quito, D.M., 15 de noviembre de 2021

PARA: Sr. Econ. Pedro Fernando Núñez Gómez
Director Metropolitano Financiero

ASUNTO: Alcance Oficio - Traspaso de Crédito para la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos

Por medio del presente me dirijo a usted, para manifestarle que mediante memorando Nro. GADDMQ-DMRH-2021-00905-M de fecha 20 de octubre de 2021, se solicitó a usted muy comedidamente se realice el traspaso de crédito de la partida presupuestaria “Remuneraciones Unificadas” y sus componentes salariales a la de “Contratos de Servicios Ocasionales” y sus componentes salariales de la Administración General / Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos; y, se emita la respectiva Resolución de Traspaso, la certificación de ajuste a la certificación inicial de contratos de la mencionada Dirección.

Con el propósito de continuar con el trámite correspondiente, solicito comedidamente se sirva disponer se realice el traspaso de crédito considerando los meses de noviembre y diciembre (2 meses), por tanto adjunto el cuadro respectivo, así como se anexa el informe del gestor presupuestario No. DMRH-UD-GP- 0099-2021-IF del 28 de octubre del año en curso.

DIRECCION METROPOLITANA DE RECURSOS HUMANOS MASA SALARIAL POR CLASE DE PUESTO DIRECCION METROPOLITANA DE SERVICIOS CIUDADANOS POR 2 MESES (Noviembre a Diciembre 2021)													
SITUACION ACTUAL													
No. DE PUESTOS	GRUPO OCUPACIONAL	GRADO DEL PUESTO	MODALIDAD	PARTIDA	RMU	APORTE PATRONAL IESS	DÉCIMO CUARTO	DÉCIMO TERCERO	FONDO DE RESERVA	COSTO MENSUAL	COSTO POR EL N° DE PUESTOS	COSTO TOTAL POR EL N° DE MESES	
1	SERVIDOR MUNICIPAL	7	NOMBRAMIENTO	2047	918	116,13	400,00	918,00	918,00	1.220,46	1.220,46	2.440,92	
												2.440,92	
SITUACION PROPUESTA													
No. DE PUESTOS	GRUPO OCUPACIONAL	GRADO DEL PUESTO	MODALIDAD	DENOMINACIÓN	RMU	APORTE PATRONAL IESS	DÉCIMO CUARTO	DÉCIMO TERCERO	FONDO DE RESERVA	COSTO MENSUAL	COSTO POR EL N° DE PUESTOS	COSTO TOTAL POR EL N° DE MESES	
1	SERVIDOR MUNICIPAL	7	CONTRATO SERVICIOS OCASIONALES	Técnico Contact Center	918	116,13	400,00	918,00	918,00	1.220,46	1.220,46	2.440,92	
												2.440,92	
												DIFERENCIA	0,00



Memorando Nro. GADDMQ-DMRH-2021-00989-M

Quito, D.M., 15 de noviembre de 2021

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Wellington Paúl Castillo Vinueza
DIRECTOR METROPOLITANO DE RECURSOS HUMANOS

Anexos:

- INF. TRASP. REMUN. A CONTRATO SM7 -DMSC N° 99 (2).pdf
- 11. GADDMQ-DMRH-2021-00905-M[10993].pdf

Acción	Siglas Responsable	Siglas Unidad	Fecha	Sumilla
Elaborado por: Marcelo Fabricio Castillo Marin	mc	DMRH-D	2021-10-28	
Aprobado por: Wellington Paúl Castillo Vinueza	wc	DMRH	2021-11-15	



Documento firmado
electrónicamente por
WELINGTON PAÚL
CASTILLO VINUEZA



Dirección Metropolitana de
RECURSOS HUMANOS | **Quito**
Digno



INFORME FINANCIERO No. DMRH-UD-GP- 0099-2021-IF

PARA: Ing. Paul Castillo Vinuesa
Director Metropolitano de Recursos Humanos

ASUNTO: Propuesta de Traspasos Presupuestario de la partida Remuneraciones Unificadas a la partida Servicios Personales por Contrato de la Administración General – Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos.

FECHA: 28 de Octubre de 2021

1. BASE LEGAL

- Constitución de la República: Art. 286 Las Finanzas Públicas.
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización -COOTAD: Art.256 Traspasos; Art. 257 Prohibiciones, literales 1, 2, 3, 4.
- Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas –COPLAYFP-, Arts. 178 y 179
- Normas Técnicas de Presupuesto para el Sector Público: 2.4.3 Reformas Presupuestarias; 2.4.3.1 Definición; 2.4.3.2.3 Traspasos de Créditos.
- Normas Técnicas para la Ejecución y Traspasos del Presupuesto Ejercicio Económico 2021 emitidas por la Administración General mediante Oficio Nro. GADDMQ-AG-2021-0062-O de 20 de enero de 2021, reformas con Oficio No. GADDMQ-AG-2021-0553-O de 10 de mayo de 2021.
- Circular Nro. GADDMQ-AG-2020-0046-C de 8 de octubre de 2020 mediante la cual la Secretaría General de Planificación conjuntamente con la Administración General emiten las Directrices Presupuestarias para la Proforma Presupuestaria, Plan Operativo Anual y Plan Anual de Contrataciones 2021.
- Ordenanza PMU No. 004-2020 de 9 de diciembre de 2020 que aprueba el Presupuesto General del Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito para el Ejercicio Económico 2021.
- Resolución N° A-089 del 08 de diciembre de 2020, Delegaciones de Carácter Administrativo en el Gobierno Autonomo Descentralizado del Distrito Metropolitano De Quito, del señor Alcalde al señor Administrador General.
- Resolución N° A-003-2021 del 15 de enero de 2021, **LINAMIENTOS PARA LA PLANIFICACION Y EJECUCION PRESUPUESTARIA, OPTIMIZACION DEL GASTO Y, PROGRAMACION DE LA CAJA Y FONDOS PARA AFRONTAR LAS CIRCUNSTANCIAS DE EXCEPCION DERIVAS DE LA PANDEMIA DEL COVID-19**, emitida por el señor Alcalde Metropolitano.

2. ANTECEDENTES

Mediante Oficio Nro. GADDMQ-DMSC-2021-0824-OF de fecha 02 de septiembre de 2021, el Ingeniero Henry Guillermo Reyes Torres, Director Metropolitano de Servicios Ciudadanos, solicita a la ingeniera Diana Vanessa Eras Herrera, Administradora General del GAD del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, la autorización para la inhabilitación de la partida presupuestaria No. 2047, de Servidor Municipal 7, dejada por la jubilación de la señora Cecilia Hipatia Contento Echeverría, el 31 de agosto de 2021, a fin de financiar un espacio presupuestario bajo la modalidad de contrato de servicios ocasionales.

La Administración General mediante Hoja de Ruta Nro. GADDMQ-DMSC-2021-0824-OF de 02 de septiembre de 2021, dispone: *“RRHH.- POR FAVOR SU REVISIÓN, ANÁLISIS, PREPARAR INFORME TÉCNICO, LEGAL, FINANCIERO, PROCEDER CON TRÁMITE CORRESPONDIENTE Y DE ACUERDO A NORMATIVA LEGAL VIGENTE.”*

Con memorando No. GADDMQ-DMSC-DIR-2021-0590-M de 07 de septiembre de 2021, la Unidad de Desarrollo solicita a la Mgs. Leonor Sánchez Atencia, Responsable de Recursos Humanos de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, el Informe Técnico ampliatorio que contenga el “Análisis de la estructura orgánica,



posicional y distributivo de la Unidad de Contact Center, detallando las funciones y responsabilidades de los servidores que la integran, justificando técnicamente el requerimiento, ya que se ha verificado la existencia de diferentes denominaciones de puestos y remuneraciones.", con la finalidad de contar con varios insumos para la elaboración del Informe Técnico pertinente.

Con memorando No. GADDMQ-DMSC-DIR-2021-0047-M de 09 de septiembre de 2021, la Mgs. Leonor Sánchez Atencia, Responsable de Recursos Humanos de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, en atención al memorando Nro. GADDMQ-DMRH-D-2021-0590-M, del 07 de septiembre de 2021, remite el INFORME TECNICO No. DMF-2021-005 con información que servirá para el análisis por parte de la Unidad de Desarrollo de RRHH.

Mediante Memorando Nro. GADDMQ-DMRH-D-2021-0631-M de 16 de septiembre de 2021, la Lcda. Ximena Vásquez Jefe de la Unidad de Desarrollo de la DMRH, remite al Dr. Rodrigo Ramos Yaguana Director Metropolitano de Recursos Humanos, Encargado, a esa fecha, para su conocimiento y disposición el INFORME TÉCNICO Nro. DMRH-UD-2021-00182-IT de 15 de septiembre de 2021 con CRITERIO FAVORABLE para la inhabilitación temporal de un puesto vacante de Servidor Municipal 7 en la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, con cuyos recursos se financiará la creación de un nuevo espacio presupuestario bajo la modalidad de Contrato de Servicios Ocasionales con el mismo grupo ocupacional y grado de valoración, por el período octubre a diciembre de 2021.

En Hoja de Ruta Nro. GADDMQ-DMRH-D-2021-0631-M de 30 de septiembre de 2021, la Abg. Shirley Ron Ayala Directora Metropolitana de Recursos Humanos dispone: "Estimada Licenciada, por favor proceder conforme su recomendación y en apega a la normativa legal aplicable. Gracias".

Revisado el distributivo de puestos de la en la Administración General – Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, existe el puesto vacante de Servidor Municipal 7 con financiamiento para el presente ejercicio económico 2021, como se detalla a continuación:

N° DE PUESTOS	GRUPO OCUPACIONAL	RAZON	MODALIDAD DE VINCULACIÓN	PARTIDA	RMU
1	SERVIDOR MUNICIPAL 7	VACANTE POR JUBILACION DE CONTENTO ECHEVERRIA CECILIA HIPATIA EL 31-08-2021	NOMBRAMIENTO	2047	918,00

Con Informe Técnico N° DMRH-UD-2021-0182-IT del 15 de septiembre de 2021, suscrito por la Lcda. Ximena Vásquez Jefe de la Unidad de Desarrollo de la DMRH, emite criterio favorable, el mismo que se encuentra autorizado por el Director Metropolitano de Recursos Humanos, en el cual se recomienda:

- "Autarizar la inhabilitación temporal de UN puesto vacante: Servidor Municipal 7, partida 2047; cuyas recursos servirán para crear con UN nueva espacio presupuestaria bajo la modalidad de Contrato de Servicios Ocasiones como Servidar Municipal 7, por el periodo de octubre a diciembre de 2021, conforme al siguiente detalle:

SITUACION ACTUAL				
No. DE PUESTOS	GRUPO OCUPACIONAL	PARTIDA	MODALIDAD	RMU
1	SERVIDOR MUNICIPAL 7	2047	NOMBRAMIENTO	918,00
SITUACION PROPUESTA				
No. DE PUESTOS	GRUPO OCUPACIONAL	MODALIDAD	DENDMINACIÓ N	RMU
1	SERVIDOR MUNICIPAL 7	CONTRATO DE SERVICIOS OCASIONALES	TÉCNICO DE CONTAC CENTER	918,00

- Solicitar a la Dirección Metropolitana Financiera el tropasa de crédito de la partida "Remuneraciones Unificadas" y sus componentes salariales, a la partida "Servicios Personales por Contrato" y sus componentes salariales de la Administración General / Dirección Metropolitana de Servicios



Ciudadanos, por el periodo comprendido de octubre a diciembre de 2021 y que a su vez emito la resolución de traspaso y el ajuste a la certificación inicial de contratos 2021, de la Administración General / Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos.

- *Legalizar mediante Resolución la inhabilitación temporal de UN puesto vacante de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, cuyos recursos financiará UN nuevo espacio presupuestario bajo la modalidad de Contrato de Servicios Ocasionales, por el período octubre a 31 de diciembre de 2021.*

3. ANÁLISIS Y JUSTIFICACIÓN:

En base a las Normas Técnicas de Ejecución y Traspasos Presupuestarios presentadas mediante el Oficio Nro. Oficio Nro. GADDMQ-AG-2021-0553-O de fecha 10 de mayo de 2021, suscrito por la Ing. Vannesa Eras , Administradora General, en el numeral 1.8, donde se establece que *"De existir necesidad de disponibilidades en las partidas presupuestarias que componen la remuneración mensual, cada dependencia, remitirá su solicitud a la DMRH, quien a su vez, consolidará y enviará la información a la DMF para efectuar las modificaciones que correspondan, con excepción de: Agencias Metropolitana de: Control, Tránsito, Comercio, Registro de la Propiedad, Unidad Patronato Municipal San José, IMP, quienes procederán a remitir la información a sus Unidades Financieras con la finolidad de que se atiendan las modificaciones"*.

Una vez revisada la Cédula Presupuestaria de la Administración General en el grupo de gastos 51 Gastos de Personal con corte al 26 de octubre de 2021 se pudo identificar que dentro de las partidas: 510105 Remuneraciones Unificadas existe un saldo disponible de USD\$ 2.082.685,90 y conforme al requerimiento a ser transferido en la partida 510510 Servicios Personales por Contrato para el pago de sueldos, la afectación asciende a USD \$ 1.836,00, por lo que es posible el traspaso presupuestario para la emisión del compromiso de gasto sobre disponible para proceder con el trámite de pago.

A fin de dar cumplimiento a los compromisos adquiridos por los diferentes movimientos de personal en las diferentes dependencias municipales y en concordancia a las disposiciones de las "NORMAS TÉCNICAS PARA LA EJECUCIÓN Y TRASPASOS DEL PRESUPUESTO EJERCICIO ECONÓMICO 2021", que en la parte pertinente señala:

2. NORMAS TÉCNICAS PARA TRASPASOS PRESUPUESTARIOS

2.7.2 Programa Fortalecimiento Institucional:

El Proyecto: Remuneración de Personal, será de manejo exclusiva de la Administración General por la que ninguna dependencia podrá realizar traspasos de crédito.

Los movimientos en el Grupo de Gastos de Personal serán autorizados por la Dirección Financiera previo informe del Gestor de la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos, planteado en el sistema SIPARI, revisado y aprobado por la Unidad de Presupuesto.

En el caso de la Agencia Distrital de Comercio, Agencia Metropolitana de Control, Agencia Metropolitana de Tránsito, Instituto Metropolitano de Patrimonio, Unidad Patronato Municipal San José y Registro de la Propiedad podrán realizar traspasos de crédito, estos movimientos presupuestarios en el grupo de Gastos de Personal, serán autorizadas por la máxima autoridad de cada ente siempre y cuando no se incremente la masa salarial.

Los movimientos de personal, entre las diferentes Dependencias del MDMQ, se realizarán previa autorización del Administrador General, cumpliendo la normativa legal vigente.

Conforme con lo expuesto, se plantean modificar el presupuesto en el grupo de gastos de personal de la Administración General, permitiendo de esta manera contar con la disponibilidad presupuestaria para el pago de sueldos, para lo cual se requiere disminuir la partida 510105 Remuneraciones Unificadas e incrementar en



la partida 510510 Servicios Personales por Contrato de la citada Administración por el valor de USD \$ 1.836,00, a fin de poder cumplir con las obligaciones contraídas.

4. DEMOSTRACION DE LOS EFECTOS EN LA COMPOSICION PRESUPUESTARIA DEL MOVIMIENTO

Los movimientos presupuestarios que se proponen cumplen con las condiciones mencionadas en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD):

Art. 256.- Traspasos.- El ejecutivo del gobierno autónomo descentralizado, de oficio o previo informe de la persona responsable de la unidad financiera, o a pedido de este funcionario, podrá autorizar traspasos de créditos disponibles dentro de una misma área, programa o subprograma, siempre que en el programa, subprograma o portido de que se tomen los fondos disponibilidades suficientes, sea porque los respectivos gastos no se efectúen en todo o en parte debido a causas imprevistas o porque se demuestre con el respectivo informe que existe excedente de disponibilidades.

Art. 257.- Prohibiciones.- No podrán efectuarse traspasos en los casos que se indican a continuación:

1. Por los egresos que hubieren sido hechos por el legislativo del gobierno autónomo a no ser que se efectúe siguiendo el mismo trámite establecido para los suplementos de crédito relativos o nuevos servicios;
2. Por la creación de nuevos cargos o aumentos de los asignaciones para sueldos constantes en el presupuesto, salvo en los casos previstos para otorgar inversiones originadas en nuevas competencias, adquisición de maquinarios para la ejecución de la obra pública u otras similares;
3. De programas que se hallen incluidos en planes generales o regionales de desarrollo; y.
4. De las partidas asignadas para el servicio de la deuda pública, o no ser que concurra alguno de estos hechos:
 - a) Demostración de que ha existido exceso en la previsión presupuestaria;
 - b) Que no se hayan emitido o no se vayan a emitir bonos correspondientes o empréstitos previstos en el presupuesto; o,
 - c) Que no se hayan formalizado, ni se vayan a formalizar contratos de préstamos, por cuyo servicio se estableció la respectiva partida presupuestaria.

Revisada la Cédula Presupuestaria 2021 de la Administración General-Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, se establece que existen los recursos económicos correspondientes para el ejercicio económico 2021, que avala la existencia de los puestos vacantes de Servidor Municipal 7 (c.p. 2047), con cuyos recursos económicos se procederá financiar 1 nuevo espacio presupuestario bajo la modalidad de contrato de servicios ocasionales de 1 Servidor Municipal 7, movimientos que no implican incremento en la masa salarial del ejercicio económico 2021, conforme se lo determina en el siguiente cuadro:

DIRECCION METROPOLITANA DE RECURSOS HUMANOS
MASA SALARIAL POR CLASE DE PUESTO
ADMINISTRACION GENERAL - DIRECCION METROPOLITANA DE SERVICIOS CIUDADANOS
CALCULO NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2021

SITUACION ACTUAL												
No. DE PUESTOS	GRUPO OCUPACIONAL	RAZON	PARTIDA	MODALIDAD	RMU.	APORTE PATRONAL IESS	DÉCIMO CUARTO	DÉCIMO TERCERO	FONDO DE RESERVA	COSTO MENSUAL	COSTO MES POR EL N° DE PUESTOS	COSTO TOTAL POR EL N° DE MESES
1	SERVIDOR MUNICIPAL 7	VACANTE POR JUBILACION DE CONTENTO ECHEVERRIA CECILIA HIPATA EL 31/08/2021	2047	NOMBRAMIENTO	98,00	16,0	400,00	98,00	98,00	1220,46	1.220,46	2.440,92
1					1.836,00	232,26	66,67	163,00	163,00			2.440,92

SITUACION PROPUESTA											
No. DE PUESTOS	GRUPO OCUPACIONAL	DENOMINACION	MODALIDAD	RMU.	APORTE PATRONAL IESS	DÉCIMO CUARTO	DÉCIMO TERCERO	FONDO DE RESERVA	COSTO MENSUAL	COSTO MES POR EL N° DE PUESTOS	COSTO TOTAL POR EL N° DE MESES
1	SERVIDOR MUNICIPAL 7	TÉCNICO DE CONTACT CENTER	CONTRATO DE SERVICIOS OCASIONALES	98,00	16,0	400,00	98,00	98,00	1220,46	1.220,46	2.440,92
1				1.836,00	232,26	66,67	163,00	163,00			2.440,92

SALDO A FAVOR 0,00

Las modificaciones en el grupo de gastos de personal de la Administración General, se propone, realizar los siguientes traspasos: disminuir de las partidas: 510105 Remuneraciones Unificadas e incrementar en la partida 510510 Servicios Personales por Contrato en la Administración General por el valor de USD \$ 1.836,00, dichos movimientos son realizados dentro del mismo Programa "Fortalecimiento Institucional", en el Proyecto GC00A10100004D Remuneración Personal, lo cual es factible, ya que se cuenta con saldos disponibles en la citada partida.

Las modificaciones se plantean en el cuadro a continuación:

PROPUESTA DE TRASPASO

Descripción del Proyecto	Centro Gestor		Posición Presupuestaria	Clasificación Económica	Denominación de la Partida	Fondo	Codificado	Disponible al 28/09/2021	Incremento	Disminución
GC00A10100004D REMUNERACION PERSONAL	ZA01A000	ADMINISTRACION GEERAL	G/510105/1AA101	510105	Remuneraciones Unificadas	002	6.634.979,00	2.576.872,34		1.836,00
			G/510510/1AA101	510510	Servicios Personales por Contrato	002	1.221.623,00	0,00	1.836,00	
									1.836,00	1.836,00

Los movimientos se efectuarán dentro del mismo Programa "Fortalecimiento Institucional", y en el Proyecto GC00A10100004D Remuneración Personal, lo cual es factible, y se presenta en la matriz de traspasos adjunta.

5. CONCLUSIONES

- Conforme el análisis de la documentación presentada por la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos y la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos, se propone modificar el presupuesto en el grupo de gastos de personal de la Administración General, permitiendo de esta manera contar con la disponibilidad presupuestaria para el pago de sueldos, para lo cual se requiere disminuir de las partidas: 510105 Remuneraciones Unificadas e incrementar en la partida 510510 Servicios Personales por Contrato de la Administración General, a fin de contar con los recursos que permitan afectar el gasto y generar el pago de sueldos en la partida Servicios Personales por Contrato de la Administración General.
- Los movimientos presupuestarios que se proponen se enmarcan en las condiciones mencionadas en el artículo 256 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COTAD) y las disposiciones de las Normas Técnicas para la Ejecución y Traspasos Presupuestarios.
- Las modificaciones propuestas no se contraponen a las prohibiciones señaladas en el Art. 257 del COOTAD.

6. RECOMENDACION

Sobre la base de lo expuesto en el presente informe financiero **EL GESTOR PRESUPUESTARIO DE LA DIRECCIÓN METROPOLITANA DE RECURSOS HUMANOS EMITE CRITERIO FAVORABLE PARA EL TRASPASO PRESUPUESTARIO PARA DISMINUIR DE LA PARTIDA 510105 REMUNERACIONES UNIFICADAS E INCREMENTAR EN LA PARTIDA 510510 SERVICIOS PERSONALES POR CONTRATO, DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL, DICHS MOVIMIENTOS SON REALIZADOS DENTRO DEL MISMO PROGRAMA "FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL", EN EL PROYECTO GC00A10100004D REMUNERACIÓN PERSONAL, por lo que se recomienda:**

- Autorizar el traspaso presupuestario con cargo al presupuesto 2021 de la partida 510105 Remuneraciones Unificadas e incrementar en la partida 510510 Servicios Personales por Contrato, de la Administración General, a fin de prever de disponibilidad presupuestaria en la partida respectiva, a efectos de generar el pago de sueldos.



- Solicitar a la Dirección Metropolitana Financiera se realice el traspaso presupuestario para la disminución de la partida 510105 Remuneraciones Unificadas e incrementar en la partida 510510 Servicios Personales por Contrato de la Administración General, dichos movimientos son realizados dentro del mismo Programa “Fortalecimiento Institucional”, en el Proyecto GC00A10100004D Remuneración Personal; y, se emita la correspondiente Resolución de Traspaso y la certificación de ajuste a la certificación inicial de contratos 2021 de la Administración General.
- Disponer al Jefe de la Unidad de Ejecución y Área Informática de la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos se proceda al registro del traspaso presupuestario y la certificación de ajuste a la certificación inicial de contratos 2021 de la Administración General-Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos.

Atentamente,



**KLEBER IVAN
JARA DELGADO**

Kleber Jara
**Gestor Presupuestario DMRH
Servidor Municipal**

Hoja de Ruta

Fecha y hora generación: 2021-09-30 09:23:52 (GMT-5)

Generado por: Marcelo Fabricio Castillo Marín

Información del Documento			
No. Documento:	GADDMQ-DMRH-D-2021-0631-M	Doc. Referencia:	GADDMQ-DMSC-2021-0824-OF
De:	Sra. Leda Ximena Beatriz Vásquez Rodríguez, Jefa de la Unidad de Desarrollo, GAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO	Para:	Sr. Dr. Rodrigo Ramos Yaguana, Director Metropolitano de Recursos Humanos, Encargado, GAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
Asunto:	Aprobación de Informe Técnico de Inhabilitación de la partida presupuestaria NÂ° 2047, Servidor Municipal 7, para la provisión de un nuevo espacio presupuestario de Servidor Municipal 7	Descripción Anexos:	--
Fecha Documento:	2021-09-16 (GMT-5)	Fecha Registro:	2021-09-16 (GMT-5)

Rutn del documento						
Área	De	Fecha/Hora	Acción	Para	Nn. Dias	Comentario
DIRECCIÓN METROPOLITANA DE RECURSOS HUMANOS - DESARROLLO	Ximena Beatriz Vásquez Rodríguez (GADDMQ)	2021-09-30 07:53:28 (GMT-5)	Reasignar	Marcelo Fabricio Castillo Marín (GADDMQ)	14	Fabri por favor continuar con proceso
DIRECCIÓN METROPOLITANA DE RECURSOS HUMANOS	Shirley Vanessa Ron Ayala (GADDMQ)	2021-09-29 22:51:21 (GMT-5)	Reasignar	Ximena Beatriz Vásquez Rodríguez (GADDMQ)	13	Estimada Licenciada, por favor proceder conforme su recomendación y en apego a la normativa legal aplicable. Gracias
DIRECCIÓN METROPOLITANA DE RECURSOS HUMANOS - DESARROLLO	Ximena Beatriz Vásquez Rodríguez (GADDMQ)	2021-09-28 14:29:44 (GMT-5)	Reasignar	Shirley Vanessa Ron Ayala (GADDMQ)	12	Estimada señora Directora por favor para su conocimiento y disposición. Mié gracias.
DIRECCIÓN METROPOLITANA DE RECURSOS HUMANOS - LEGAL	Rodrigo Ramos Yaguana (GADDMQ)	2021-09-28 13:11:18 (GMT-5)	Reasignar	Ximena Beatriz Vásquez Rodríguez (GADDMQ)	12	XIME FAVOR SU REVISIÓN ANTES DE REASIGNAR A LA DIRECTORA DE RR-HH PARA CONOCIMIENTO Y AUTORIZACION GRACIAS
DIRECCIÓN METROPOLITANA DE RECURSOS HUMANOS - DESARROLLO	Ximena Beatriz Vásquez Rodríguez (GADDMQ)	2021-09-16 12:25:41 (GMT-5)	Envío Electrónico del Documento		0	
DIRECCIÓN METROPOLITANA DE RECURSOS HUMANOS - DESARROLLO	Ximena Beatriz Vásquez Rodríguez (GADDMQ)	2021-09-16 12:25:41 (GMT-5)	Firma Digital de Documento		0	Documento Firmado Electrónicamente
DIRECCIÓN METROPOLITANA DE RECURSOS HUMANOS - DESARROLLO	Ximena Beatriz Vásquez Rodríguez (GADDMQ)	2021-09-16 12:25:25 (GMT-5)	Registro	Rodrigo Ramos Yaguana (GADDMQ)	0	



Memorando Nro. GADDMQ-DMRH-D-2021-0631-M

Quito, D.M., 16 de septiembre de 2021

PARA: Sr. Dr. Rodrigo Ramos Yaguana
Director Metropolitano de Recursos Humanos, Encargado

ASUNTO: Aprobación de Informe Técnico de Inhabilitación de la partida presupuestaria N° 2047, Servidor Municipal 7, para la provisión de un nuevo espacio presupuestario de Servidor Municipal 7

Con un atento y cordial saludo, me permito informar que mediante Oficio Nro. GADDMQ-DMSC-2021-0824-OF de fecha 02 de septiembre de 2021, el Ingeniero Henry Guillermo Reyes Torres, Director Metropolitano de Servicios Ciudadanos, solicita a la ingeniera Diana Vanessa Eras Herrera, Administradora General del GAD del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, la autorización para la inhabilitación de la partida presupuestaria No. 2047, de Servidor Municipal 1, dejada por la jubilación de la señora Cecilia Hipatia Contento Echeverría, el 31 de agosto de 2021, a fin de financiar un espacio presupuestario bajo la modalidad de contrato de servicios ocasionales.

La Administración General mediante Hoja de Ruta Nro. GADDMQ-DMSC-2021-0824-OF de 02 de septiembre de 2021, dispone: "*RRHH.- POR FAVOR SU REVISIÓN, ANÁLISIS, PREPARAR INFORME TÉCNICO, LEGAL, FINANCIERO, PROCEDER CON TRÁMITE CORRESPONDIENTE Y DE ACUERDO A NORMATIVA LEGAL VIGENTE.*"

Con memorando No. GADDMQ-DMSC-DIR-2021-0590-M de 07 de septiembre de 2021, la Unidad de Desarrollo solicita a la Mgs. Leonor Sánchez Atencia, Responsable de Recursos Humanos de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, remita un Informe Técnico ampliatorio que contenga el "*Análisis de la estructura orgánica, posicional y distributivo de la Unidad de Contact Center, detallando las funciones y responsabilidades de los servidores que la integran, justificando técnicamente el requerimiento, ya que se ha verificado la existencia de diferentes denominaciones de puestos y remuneraciones*", con la finalidad de contar con varios insumos para la elaboración del Informe Técnico pertinente.

Con memorando No. GADDMQ-DMSC-DIR-2021-0047-M de 09 de septiembre de 2021, la Mgs. Leonor Sánchez Atencia, Responsable de Recursos Humanos de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, en atención al memorando Nro. GADDMQ-DMRH-D-2021-0590-M, del 07 de septiembre de 2021, remite el INFORME TECNICO No. DMF-2021-005 con información que servirá para el análisis por parte de la Unidad de Desarrollo de RRHH.

Con la finalidad de dar atención al requerimiento de la Dirección Metropolitana de



Memorando Nro. GADDMQ-DMRH-D-2021-0631-M

Quito, D.M., 16 de septiembre de 2021

Servicios Ciudadanos, me permito remitir para su conocimiento y aprobación el INFORME TÉCNICO Nro. DMRH-UD-2021-00182-IT de 15 de septiembre de 2021, con criterio técnico favorable para atender lo solicitado, en aplicación a la delegación a usted asignada por parte de la Administración General, mediante Oficio Nro. GADDMQ-AG-2021-0240-O de 02 de marzo de 2021.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Lcda. Ximena Beatriz Vásquez Rodríguez
JEFA DE LA UNIDAD DE DESARROLLO

Referencias:

- GADDMQ-DMSC-2021-0824-OF

Anexos:

- 1. GADDMQ-DMSC-2021-0824-OF.pdf
- 3. Hoja_de_ruta_GADDMQ-DMSC-2021-0824-OF.pdf
- 4. GADDMQ-DMRH-D-2021-0590-M.pdf
- 5. GADDMQ-DMSC-DIR-2021-0047-M.pdf
- 6. informe_dmrh_005_inhabilitación_pp_contenido.pdf
- Cálculo Masa Salarial.xlsx
- 2. informe_dmrh_005_contenido_cecilia.-signed.pdf
- INFORME TÉCNICO 182 SERV. CIUD.-signed.pdf

Acción	Siglas Responsable	Siglas Unidad	Fecha	Sumilla
Elaborado por: Marcelo Fabricio Castillo Marin	mc	DMRH-D	2021-09-16	
Aprobado por: Ximena Beatriz Vásquez Rodríguez	xbvr	DMRH-D	2021-09-16	

quito
gobernando con justicia

*Documento firmado
electrónicamente por
XIMENA BEATRIZ
VÁSQUEZ
RODRÍGUEZ*





**DIRECCIÓN METROPOLITANA DE RECURSOS HUMANOS
INFORME TÉCNICO Nro. DMRH-UD-2021-0182-IT**

Quito, 15 de septiembre de 2021

1.- ANTECEDENTES:

Mediante Oficio Nro. GADDMQ-DMSC-2021-0824-OF de fecha 02 de septiembre de 2021, el Ingeniero Henry Guillermo Reyes Torres, Director Metropolitano de Servicios Ciudadanos, solicita a la ingeniera Diana Vanessa Eras Herrera, Administradora General del GAD del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, la autorización para la inhabilitación de la partida presupuestaria No. 2047, de Servidor Municipal 7, dejada por la jubilación de la señora Cecilia Hipatia Contento Echeverría, el 31 de agosto de 2021, a fin de financiar un espacio presupuestario bajo la modalidad de contrato de servicios ocasionales.

La Administración General mediante Hoja de Ruta Nro. GADDMQ-DMSC-2021-0824-OF de 02 de septiembre de 2021, dispone: "*RRHH.- POR FAVOR SU REVISIÓN, ANÁLISIS, PREPARAR INFORME TÉCNICO, LEGAL, FINANCIERO, PROCEDER CONTRÁMITE CORRESPONDIENTE Y DE ACUERDO A NORMATIVA LEGAL VIGENTE.*"

Con memorando No. GADDMQ-DMSC-DIR-2021-0590-M de 07 de septiembre de 2021, la Unidad de Desarrollo solicita a la Mgs. Leonor Sánchez Atencia, Responsable de Recursos Humanos de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, el Informe Técnico ampliatorio que contenga el "*Análisis de la estructura orgánica, posicional y distributivo de la Unidad de Contact Center, detallando las funciones y responsabilidades de los servidores que la integran, justificado técnicamente el requerimiento, ya que se ha verificado la existencia de diferentes denominaciones de puestos y remuneraciones.*", con la finalidad de contar con varios insumos para la elaboración del Informe Técnica pertinente.

Con memorando No. GADDMQ-DMSC-DIR-2021-0047-M de 09 de septiembre de 2021, la Mgs. Leonor Sánchez Atencia, Responsable de Recursos Humanos de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, en atención al memorando Nro. GADDMQ-DMRH-D-2021-0590-M, del 07 de septiembre de 2021, remite el INFORME TECNICO No. DMF-2021-005 con información que servirá para el análisis por parte de la Unidad de Desarrollo de RRHH.

2.- NORMATIVA APLICABLE:

➤ **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

Art. 227.- "*La Administración Pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.*"

Art. 229.- "*Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Las derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores. Las obreras y obreros del sector público estarán sujetos al Código de Trabajo.*"

Art. 238.- "*Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial,*

integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales”.

Art. 239.- *“El régimen de gobiernos autónomos descentralizados se regirá por la ley correspondiente, que establecerá un sistema nacional de competencias de carácter obligatorio y progresivo y definirá las políticas y mecanismos para compensar los desequilibrios territoriales en el proceso de desarrollo”.*

Art. 240.- *“Los gobiernos autónomos descentralizados de las regiones, distritos metropolitanos, provincias y cantones tendrán facultades legislativas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales. Las juntas parroquiales rurales tendrán facultades reglamentarias. Todos los gobiernos autónomos descentralizados ejercerán facultades ejecutivas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales”.*

➤ **CODIGO ORGANICO ORGANIZACION TERRITORIAL AUTONOMIA DESCENTRALIZACION - COOTAD**

Art. 83.- *Naturaleza jurídica. - “Los gobiernos de los distritos metropolitanos autónomos descentralizados son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en este Código y el estatuto de autonomía para el ejercicio de las funciones y competencias que les corresponden y las que asuman de los otros niveles de gobierno autónomo descentralizado.*

Al distrito metropolitano autónomo, le corresponderá un único gobierno metropolitano autónomo descentralizado, constituido y organizado de conformidad con la Constitución, este Código y su estatuto de autonomía. La sede del gobierno del distrito metropolitano autónomo será la cabecera cantonal, o aquella que prevea el estatuto de autonomía. En el caso de constituirse distritos metropolitanos, su territorio no dejará de ser parte del territorio de la provincia a la que pertenece”.

Art. 84.- *Funciones. - “Son funciones del gobierno del distrito autónomo metropolitano:*

f) Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley, y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública distrital correspondiente, con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad y continuidad, solidaridad, subsidiariedad, participación y equidad;

➤ **CÓDIGO ORGÁNICO DE PLANIFICACIÓN DE FINANZAS PÚBLICAS**

Sección IV, Art. 115.- *Certificación Presupuestaria. - “Ninguna entidad u organismo público podrán contraer compromisos, celebrar contratos, ni autorizar o contraer obligaciones, sin la emisión de la respectiva certificación presupuestaria”.*

➤ **LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LA LEY DEL SERVICIO PÚBLICO**

Art. 1, sustitúyase el Art. 58...- *“De los contratos de servicios ocasionales. - La suscripción de contratos de servicios ocasionales será autorizada de forma excepcional por la autoridad nominadora, para satisfacer necesidades institucionales, no permanentes, previo el informe motivada de la unidad de administración del talento humano, siempre que exista la partida presupuestaria y disponibilidad de los recursos económicos para este fin”.*

➤ **REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO**



Art. 2.- *“De la disponibilidad presupuestaria. - Las instituciones del Estado deberán contar previamente con puestos vacantes a la asignación presupuestaria para la contratación de personal ocasional.”*

Art. 143.- *“De los contratos de servicios ocasionales. - La autoridad nominadora, podrá suscribir contratos para la prestación de servicios ocasionales, previo informe favorable de la UATH. El informe justificará la necesidad de trabajo ocasional, certificará el cumplimiento de los requisitos previstos en la LOSEP y este Reglamento General para el ingreso ocasional al servicio público por parte de la persona a ser contratada; para el efecto se contará con la certificación de que existen los recursos económicos disponibles en la correspondiente partida presupuestaria y se observará que la contratación no implique aumento en la masa salarial aprobada; en caso de que esta contratación implique aumento de la masa salarial aprobada, deberá obtenerse en forma previa las respectivas autorizaciones favorables.”*

➤ RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS

Resolución Nro. 010 del 31 de marzo de 2011. Se establece la Estructura Orgánica del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, integrada por un conjunto de dependencias de conformidad con los niveles previstos por el Código Municipal para el Distrito Metropolitano.

Resolución N°A-089 del 8 de diciembre del 2020, el señor Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito, delega al Administrador General del Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito, mediante el artículo 9. literal e) las siguientes competencias y atribuciones:

“e) Ejercer la potestad de autoridad nominadora del GAD DMQ de conformidad con las facultades y atribuciones determinadas en la Ley Orgánica de Servicio Público y su Reglamento General de aplicación para:

vi.- Emitir actos administrativos necesarios para la reclasificación, revalorizaciones, creaciones y supresión de puestos y cambio de régimen laboral, incremento de remuneración, y en general, emitir todo acto administrativo relacionado con la gestión y administración del talento humano;”

Resolución de Alcaldía Nro. A-003-2021 de 15 enero de 2021, en la que se establece lineamientos para la planificación y ejecución presupuestaria, optimización del gasto y, programación de caja y fondos para afrontar las circunstancias de excepción derivadas de la pandemia del COVID-19.

CAPITULO III.- LINEAMIENTOS PARA LA OPTIMIZACION DEL GASTO, SECCIÓN I.- ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

Art.8.- Gestión del talento humano. – Los órganos y entidades sujetas al ámbito de esta resolución aplicarán, en la gestión del talento humano, los siguientes lineamientos:

“a) Las contrataciones o nombramientos de personal bajo los diferentes regímenes y modalidades de talento humano previstos en el ordenamiento jurídico, procederán únicamente cuando cuenten con el sustento técnico, financiero y jurídico debido;

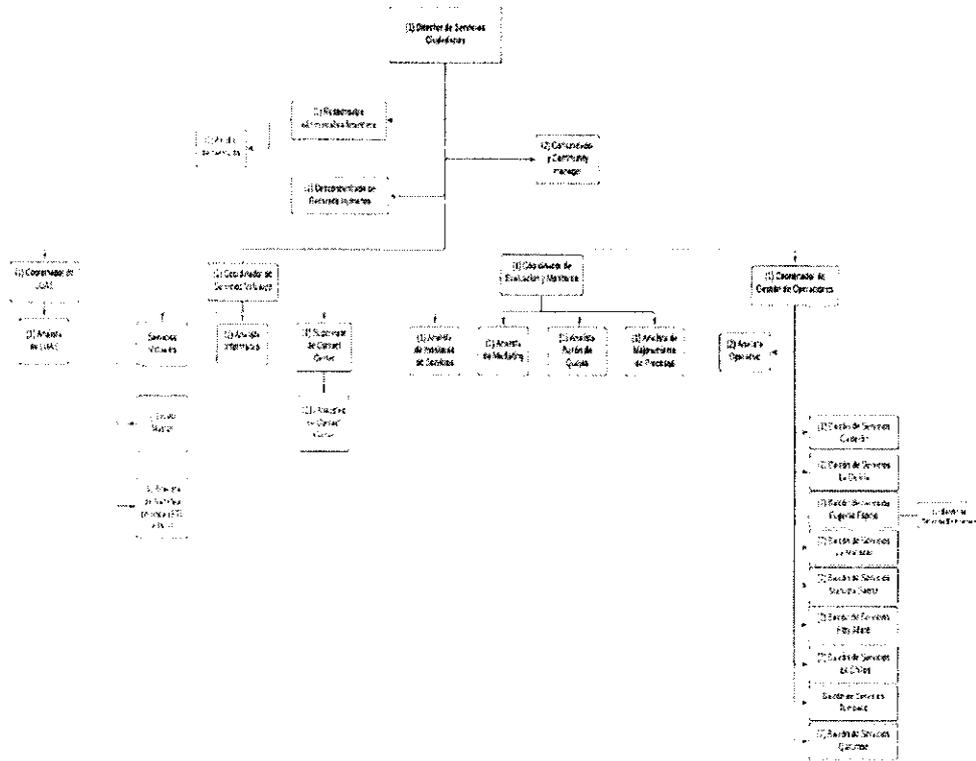
3. ANÁLISIS TÉCNICO

La Resolución Nro. C- 0076 del Concejo Metropolitano de Quito del 12 de diciembre del 2007, se encuentra vigente con reformas definidas en los siguientes cuerpos normativos: Resolución A-002 del 6 de agosto de 2009; Resolución A-0006 del 28 de septiembre de 2009; Resolución A-0008 del 3 de marzo de 2010; y, la Resolución A-0010 del 31 de marzo de 2011, mediante las cuales se establecen la Estructura Orgánica del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

La Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, es una dependencia ubicada en el **NIVEL OPERATIVO**, que es dirigida, coordinada y supervisada por la **Administración General**; es decir, es una dependencia directa de la Administración General.

La Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, tiene bajo su responsabilidad planificar, coordinar y brindar servicios municipales oportunos, ágiles, transparentes y cálidos en los diferentes Balcones de Servicios de las nueve Administraciones Zonales y los canales de atención virtual como son Contact Center Municipal, redes sociales, chats en línea y correos electrónicos. Además, tiene la misión de generar mejores alternativas de servicios para la ciudadanía, especialmente aquella que se encuentra más alejada de una Administración Zonal o Dependencia Municipal.

Estructura Orgánica Posicional de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos:



El Contact Center, depende administrativamente de la Coordinación (Unidad) de Servicios Virtuales, al momento están laborando los siguientes servidores Municipales, y cumplen las siguientes actividades:

Nº	NOMBRE	CARGO	ACTIVIDADES
1	ANALUISA AVILES DAMIAN EDUARDO	SERVIDOR MUNICIPAL 9	Organiza y planifica las actividades para la gestión del Contact Center; Monitorea y controla la productividad del personal para la retroalimentación y mejora continua, Elabora documentación para conocimiento y toma decisiones de los jerárquicos superiores.
2	FLORES PONCE LUIS NORBERTO	SERVIDOR MUNICIPAL 7	Realiza campañas salientes y entrantes de llamadas telefónicas de contact center; Atiende a la ciudadanía por los diversos canales de comunicación de contact center

3	COBO ROCHE JENNY ELIZABETH	SERVIDOR MUNICIPAL 7	(email, IVR, chat en línea, SMS) de manera integral direccionando tramites de competencia municipal a diferentes dependencias y orienta a la ciudadanía acerca de trámites municipales que se realizan en los balcones de servicio Son servidores de alto nivel técnico que se constituyen en el soporte de nivel 2 (mayor complejidad) para las consultas ciudadanas.
4	SANDOVAL VIZUETE MARTHA CECILIA	SERVIDOR MUNICIPAL 3	Atiende a la ciudadanía por los diversos canales de comunicación de contact center; elabora informes y comunicaciones para conocimiento del supervisor para toma de decisiones; informa a la ciudadanía de obligaciones municipales emitidas
5	ENRIQUEZ TORRES SANDRA MARLENE	SERVIDOR MUNICIPAL 3	
6	AYERVE GONZAGA WILSON JAVIER	SERVIDOR MUNICIPAL 1	
7	CAMPAÑA REINOSO SILVIA PATRICIA	SERVIDOR MUNICIPAL 1	
8	CASTILLO MUÑOZ ANDREA DAYANA	SERVIDOR MUNICIPAL 1	
9	CONGO PADILLA NATALY GERMANIA	SERVIDOR MUNICIPAL 1	
10	DOBRONSKY MALDONADO DAVID ALEJANDRO	SERVIDOR MUNICIPAL 1	
11	ESPINOZA SANTACRUZ LUIS HUMBERTO	SERVIDOR MUNICIPAL 1	
12	ORDOÑEZ CAZCO FATIMA ISABEL	SERVIDOR MUNICIPAL 1	
13	PALACIOS ROSERO KEVIN ANDRES	SERVIDOR MUNICIPAL 1	
14	SALAZAR GARCIA ANDRES MAURICIO	SERVIDOR MUNICIPAL 1	
15	GUTIERREZ CAÑAVERAL VERONICA TERESA	SERVIDOR MUNICIPAL 1	
16	LIMAICO USHÑA CLAUDIO BLADIMIR	SERVIDOR MUNICIPAL 1	
17	RIVERA VACA KIMBERLY PAMELA	SERVIDOR MUNICIPAL 1	
18	RON ZURITA JUDITH VERONICA	SERVIDOR MUNICIPAL 1	
19	SANCHEZ RODRIGUEZ LILIAN GUADALUPE	SERVIDOR MUNICIPAL 1	
20	TOBAR ALVARADO MARCELD ISAAC	SERVIDOR MUNICIPAL 1	

Fuente: DMSC

Del análisis efectuado por la responsable de Recursos Humanos de la DMSC, la demanda de atenciones por Contact Center, obtenida durante los meses de enero-agosto del 2021, se puede evidenciar que la falta del recurso humano es uno de los factores que impide atender la gran demanda ciudadana, reflejada en la negación de trámites y que obedece al desconocimiento de los usuarios respecto al cumplimiento de requisitos y procedimientos necesarios para solventar sus necesidades, hecho que hubiese sido corregido, de contar con personal que informe y comunique los procedimientos al usuario final. Las estadísticas de atención entre enero y agosto del año en curso, evidencian el porcentaje de llamadas no atendidas (demanda no satisfecha del servicio), que se incrementa mes a mes debido a la falta de personal no cubierta sumado a las desvinculaciones producidas en el presente ejercicio económico.

CONTACT CENTER

DETALLE DE ATENCIONES CONTACT CENTER ENERO - AGOSTO 2021					
MES	INGRESADOS	ATENDIDOS	% ATENDIDOS	ABANDONADOS	% ABANDONADOS
ENERO	52.679	50.481	96%	2.198	4%
FEBRERO	40.192	38.967	97%	1.425	4%
MARZO	44.401	42.170	95%	2.231	5%
ABRIL	33.687	32.840	97%	847	3%
MAYO	36.634	31.197	85%	5.437	15%
JUNIO	38.276	34.981	91%	3.293	9%
JULIO	33.381	31.275	94%	1.750	5%
AGOSTO	33.838	30.957	91%	2.881	9%
TOTAL ATENCIONES	313.288	292.868	93%	20.062	7%

Tabla2. Detalle de atenciones del usuario
Fuente: Plataformas informáticas del Contact Center Municipal.DMSC.

Revisado el distributivo de remuneraciones de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, se determina que existe el siguiente puesto vacante:

No.	Dependencia	Grupo Ocupacional	Denominación	Partida Individual	Observación
1	Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos	Servidor Municipal 7	Técnico Contact Center	2047	Vacante dejada por el retiro voluntario por jubilación de: Cecilia Hipatia Conteno Echeverria, el 31 de agosto de 2021.

La Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, a través de la Unidad de Servicios Virtuales, Contact Center, debe incrementar la capacidad de atención de los canales virtuales habilitados, pues la demanda de asesoría e información por medios telemáticos y telefónicos tiene una tendencia siempre creciente, por lo que es imprescindible contar con el reemplazo de la Sra. Cecilia Conteno.

Las actividades esenciales asignadas a este puesto serán las siguientes:

Unidad: Unidad de Servicios Virtuales – Contact Center Municipal.

Servidor Municipal 7 – Técnico de Contact Center.

Actividades Esenciales

- Apoya la organización y ejecución de las actividades para la gestión del Contact Center

- Apoya en el monitoreo y control de la productividad del personal para la retroalimentación y mejora continua.
- Apoya en la programación específica del trabajo dentro del Contac Center y socializa con el personal disposiciones relacionadas a los programas y proyectos institucionales bajo la responsabilidad de la unidad.

El requerimiento de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, se fundamenta en la necesidad de contar con un recurso humano para que apoye en la organización y ejecución de actividades del Contac Center.

Con la finalidad de atender el requerimiento de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, relacionado a la contratación de un servidor para la mencionada dependencia, se sugiere la inhabilitación del puesto vacante de Servidor Municipal 7, partida presupuestaria N° 2047, con cuyos recursos se financiará un nuevo espacio presupuestario de Servidor Municipal 7, movimiento que no implica incremento presupuestario ni en la masa salarial.

4.- ANALISIS PRESUPUESTARIO:

Revisada la Cédula Presupuestaria 2021 del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, en la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, se establece que existen los recursos económicos correspondientes para el ejercicio fiscal 2021, que avala la existencia del puesto vacante de Servidor Municipal 7, partida presupuestaria Nro. 2047, cuyos recursos servirán para financiar UN nuevo espacio presupuestario, con el mismo grupo ocupacional y grado de valoración, movimiento que no implica incremento en la masa salarial.

DIRECCIÓN METROPOLITANA DE RECURSOS HUMANOS
MASA SALARIAL POR CLASE DE PUESTO
ADMINISTRACION GENERAL - DIRECCIÓN METROPOLITANA DE SERVICIOS CIUDADANOS
CÁLCULO OCTUBRE-DICIEMBRE 2021

SITUACION ACTUAL												
Nº DE PUESTOS	GRUPO OCUPACIONAL	RAZON	PARTIDA	MODALIDAD	RMU	APORTE PATRONAL IESS	DÉCIMO CUARTO	DÉCIMO TERCERO	FONDO DE RESERVA	COSTO MENSUAL	COSTO MES POR EL N° DE PUESTOS	COSTO TOTAL POR EL N° DE MESES
1	SERVIDOR MUNICIPAL 7	VACANTE POR ASIGNACION DE CONTENIDO ECHEVERRIA CECILIA HIPATIA EL 31/08/2021	2047	CONTRATO	98,00	16,00	400,00	98,00	98,00	1220,46	1220,46	3.661,38
1					2.754,80	348,38	108,08	229,50	225,58			3.661,38

SITUACION PROPUESTA												
Nº DE PUESTOS	GRUPO OCUPACIONAL	DEPENDENCIA	MODALIDAD	RMU	APORTE PATRONAL IESS	DÉCIMO CUARTO	DÉCIMO TERCERO	FONDO DE RESERVA	COSTO MENSUAL	COSTO MES POR EL N° DE PUESTOS	COSTO TOTAL POR EL N° DE MESES	
1	SERVIDOR MUNICIPAL 7	TECNICO DE CONTACT CENTER	CONTRATO DE SERVICIOS OCASIONALES	98,00	16,00	400,00	98,00	98,00	1220,46	1220,46	3.661,38	
1				2.754,80	348,38	108,08	229,50	225,58			3.661,38	

SALDO A FAVOR											8,08
---------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	------

5.- CONCLUSIONES:

- El Ingeniero Henry Guillermo Reyes Torres, Director Metropolitano de Servicios Ciudadanos, solicita la inhabilitación de una partida vacante por jubilación de la señora Cecilia Hipatia Contento Echeverria, el 31 de agosto de 2021, la cual cuenta con

Cecilia Hipatia Contento Echeverría, el 31 de agosto de 2021, la cual cuenta con financiamiento para el ejercicio fiscal 2021 (Servidor Municipal 7 p.p. 2047), para financiar un espacio presupuestario bajo contrato de servicios ocasionales

- El requerimiento de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos se fundamenta en la necesidad de fortalecer el servicio que se brinda a la ciudadanía en el Contact Center, relacionada a la coordinación de Servicios Virtuales.
- Existen los recursos económicos en la partida "Remuneraciones Unificadas" de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos que avalizan la existencia de 1 puesto vacante de Servidor Municipal 7 p.p. 2047.
- Los recursos económicos del puesto vacante Servidor Municipal 7 p.p. 2047, servirán para financiar UN nuevo espacio presupuestario con el mismo grupo ocupacional y grado de valoración, movimiento que no implica incremento en la masa salarial.

6.- RECOMENDACIONES:

- Autorizar la inhabilitación temporal de UN puesto vacante: Servidor Municipal 7, partida 2047; cuyos recursos servirán para contar con UN nuevo espacio presupuestario bajo la modalidad de Contrato de Servicios Ocasionales como Servidor Municipal 7, por el periodo de octubre a diciembre de 2021, conforme al siguiente detalle:

SITUACION ACTUAL

Nº DE PUESTOS	GRUPO OCUPACIONAL	GRADO DEL PUESTO	MODALIDAD	PARTIDA	RMI
1	SERVIDOR MUNICIPAL 7	7	NOMBRAMIENTO	2047	918

SITUACION PROPUESTA

Nº DE PUESTOS	GRUPO OCUPACIONAL	GRADO DEL PUESTO	MODALIDAD	DENOMINACIÓN	RMI
1	SERVIDOR MUNICIPAL 7	7	CONTRATO SERVICIOS OCASIONALES	TÉCNICO DE CONTACT CENTER	918

- Solicitar a la Dirección Metropolitana Financiera el traspaso de crédito de la partida "Remuneraciones Unificadas" y sus componentes salariales, a la partida "Servicios Personales por Contrato" y sus componentes salariales de la Administración General / Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, por el periodo comprendido de octubre a diciembre de 2021 y que a su vez emita la resolución de traspaso y el ajuste a la certificación inicial de contratos 2021, de la Administración General / Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos.
- Legalizar mediante Resolución la inhabilitación temporal de UN puesto vacante de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, cuyos recursos financiará UN nuevo espacio presupuestario bajo la modalidad de Contrato de Servicios Ocasionales, por el periodo octubre a 31 de diciembre de 2021.

SITUACION ACTUAL

Nº DE PUESTOS	GRUPO OCUPACIONAL	GRADO DEL PUESTO	MODALIDAD	PARTIDA	RMU
1	SERVIDOR MUNICIPAL 7	7	NOMBRAMIENTO	2047	918

SITUACION PROPUESTA

Nº DE PUESTOS	GRUPO OCUPACIONAL	GRADO DEL PUESTO	MODALIDAD	DENOMINACIÓN	RMU
1	SERVIDOR MUNICIPAL 7	7	CONTRATO SERVICIOS OCASIONALES	TÉCNICO DE CONTAC CENTER	918

- Actualizar en el distributivo de remuneraciones de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, los actos administrativos que demande la implementación del presente informe.
- La Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, conforme al Grupo Ocupacional, Servidor Municipal 7, deberá verificar el cumplimiento de requisitos, para que se otorgue el contrato de servicios ocasionales por el periodo de 1 de octubre al 31 de diciembre de 2021.

Atentamente,



**XIMENA BEATRIZ
VASQUEZ
RODRIGUEZ**

Ximena Vásquez Rodríguez
JEFE UNIDAD DE DESARROLLO
DIRECCIÓN METROPOLITANA DE RRHH

Acción	Responsable	Unidad	Fecha	Firma
Elaborado por	Fabricio Castillo Marin	Desarrollo	15/09/2021	MARCELO FABRICIO CASTILLO MARIN Firmado digitalmente por MARCELO FABRICIO CASTILLO MARIN Fecha: 2021.09.16 11:36:49 -05'00'



Memorando Nro. GADDMQ-DMSC-DIR-2021-0047-M

Quito, D.M., 09 de septiembre de 2021

PARA: Sra. Lcda. Ximena Beatriz Vásquez Rodríguez
Jefa de la Unidad de Desarrollo

ASUNTO: Solicitud de Informe Técnico Ampliatorio

En atención al Memorando Nro. GADDMQ-DMRH-D-2021-0590-M, del 07 de septiembre de 2021, mediante el cual solicita Informe Técnico Ampliatorio relacionado con la vacante de servidor municipal 7, partida presupuestaria No, 2047, dejada por la jubilación de la señora Cecilia Hipatia Contento Echeverría, con la siguiente información: Análisis de la estructura orgánica, posicional y distributivo de la Unidad de Contact Center, detallando las funciones y responsabilidades de los servidores que la integran, justificando técnicamente el requerimiento, ya que se ha verificado la existencia de diferentes denominaciones de puestos y remuneraciones.

Acorde a su requerimiento he procedido a dar atención a su requerimiento y adjunto Informe Técnico Ampliatorio, solicitado, a fin de que se proceda con la inhabilitar dicha partida, para que se financie el espacio presupuestario del mismo nivel, bajo la modalidad de contrato de servicios ocasionales.

Con sentimientos de mi distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Leonor Margarita Sánchez Atencia
**SERVIDOR MUNICIPAL 11 - RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS DE
LA DIRECCIÓN METROPOLITANA DE SERVICIOS CIUDADANOS**

Referencias:

- GADDMQ-DMRH-D-2021-0590-M

Anexos:

- INFORME DMRH 005 CONTENTO CECILIA.-signed.pdf
- INFORME DMRH 005 INHABILITACIÓN PP. CONTENTO.pdf



Memorando Nro. GADDMQ-DMSC-DIR-2021-0047-M

Quito, D.M., 09 de septiembre de 2021



*Documento firmado
electrónicamente por
LEONOR
MORÁN
MANUEZ AGENCIA*





Memorando Nro. GADDMQ-DMRH-D-2021-0590-M

Quito, D.M., 07 de septiembre de 2021

PARA: Sra. Mgs. Leonor Margarita Sánchez Atencia
**Servidor Municipal 11 - Responsable de Recursos Humanos de la
Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos**

ASUNTO: Solicitud de Informe Técnico Ampliatorio

Con un atento y cordial saludo y con la finalidad de dar atención al Oficio Nro. GADDMQ-DMSC-2021-0824-OF de fecha 02 de septiembre de 2021, mediante el cual el Ingeniero Henry Guillermo Reyes Torres, Director Metropolitano de Servicios Ciudadanos, pone en conocimiento de la señora Administradora General, que cuentan con la vacante de servidor municipal 7, partida presupuestaria No. 2047, dejada por la jubilación de la señora Cecilia Hipatia Contento Echeverría y solicita la autorización para inhabilitar dicha partida, a fin de financiar un espacio presupuestario del mismo nivel, bajo la modalidad de contrato de servicios ocasionales; solicito a usted muy comedidamente, se sirva remitir un Informe Técnico Ampliatorio de la Unidad Desconcentrada de Recursos Humanos Humano de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, el cual debe contener la siguiente información:

- Análisis de la estructura orgánica, posicional y distributivo de la Unidad de Contact Center, detallando las funciones y responsabilidades de los servidores que la integran, justificando técnicamente el requerimiento, ya que se ha verificado la existencia de diferentes denominaciones de puestos y remuneraciones.

Cabe señalar que dicha información es requerida como insumo para el análisis para atender el requerimiento solicitado por la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos.

Con sentimientos de mi distinguida consideración.

Atentamente,



Memorando Nro. GADDMQ-DMRH-D-2021-0590-M

Quito, D.M., 07 de septiembre de 2021

Documento firmado electrónicamente

Lcda. Ximena Beatriz Vásquez Rodríguez
JEFA DE LA UNIDAD DE DESARROLLO

Referencias:

- GADDMQ-DMSC-2021-0824-OF

Anexos:

- INFORME DMRH 005 CONTENIDO CECILIA.-signed.pdf

Acción	Siglas Responsable	Siglas Unidad	Fecha	Sumilla
Elaborado por: Marcelo Fabricio Castillo Marin	mc	DMRH-D	2021-09-07	
Aprobado por: Ximena Beatriz Vásquez Rodríguez	xbvr	DMRH-D	2021-09-07	

quito
y sus almas

Documento Firmado
electrónicamente por
XIMENA BEATRIZ
VÁSQUEZ
RODRÍGUEZ



Hoja de Ruta

Fecha y hora generación: 2021-09-13 08:45:23 (GMT-5)

Generado por: Marcelo Fabricio Castillo Marín

Información del Documento			
No. Documento:	GADDMQ-DMSC-2021-0824-OF	Doc. Referencia:	--
De:	Sr. Ing. Henry Guillermo Reyes Torres, Director Metropolitano de Servicios Ciudadanos, GAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO	Para:	Sra. Ing. Diana Vanessa Eras Herrera, Administradora General, GAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
Asunto:	Inhabilitación de la partida presupuestaria N° 2047, Servidor Municipal 7	Descripción Anexos:	--
Fecha Documento:	2021-09-02 (GMT-5)	Fecha Registro:	2021-09-02 (GMT-5)

Ruta del documento						
Área	Dc	Fecha/Hora	Acción	Para	No. Días	Comentario
DIRECCIÓN METROPOLITANA DE RECURSOS HUMANOS - DESARROLLO	Ximena Beatriz Vásquez Rodríguez (GADDMQ)	2021-09-07 13:44:41 (GMT-5)	Envío de Respuesta Firmada Electrónicamente	Leonor Margarita Sánchez Atencia (GADDMQ)	5	Se envió electrónicamente el documento de respuesta No: GADDMQ-DMRH-D-2021-0590-M
DIRECCIÓN METROPOLITANA DE RECURSOS HUMANOS - DESARROLLO	Marcelo Fabricio Castillo Marín (GADDMQ)	2021-09-07 12:48:10 (GMT-5)	Responder		5	
DIRECCIÓN METROPOLITANA DE RECURSOS HUMANOS - DESARROLLO	Ximena Beatriz Vásquez Rodríguez (GADDMQ)	2021-09-06 09:18:53 (GMT-5)	Reasignar	Marcelo Fabricio Castillo Marín (GADDMQ)	4	Fabri por favor análisis e informe
DIRECCIÓN METROPOLITANA DE RECURSOS HUMANOS	Rodrigo Ramos Yaguana (GADDMQ)	2021-09-06 09:13:44 (GMT-5)	Reasignar	Ximena Beatriz Vásquez Rodríguez (GADDMQ)	4	XIME FAVOR REVISON Y TRAMITE RESPECTIVO GRACIAS
ADMINISTRACIÓN GENERAL	Diana Vanessa Eras Herrera (GADDMQ)	2021-09-02 21:15:11 (GMT-5)	Reasignar	Rodrigo Ramos Yaguana (GADDMQ)	0	RRHH - POR FAVOR SU REVISIÓN, ANÁLISIS, PREPARAR INFORME TÉCNICO, LEGAL, FINANCIERO, PROCEDER CON TRÁMITE CORRESPONDIENTE Y DE ACUERDO A NDRMATIVA LEGAL VIGENTE.
DIRECCIÓN METROPOLITANA DE SERVICIOS CIUDADANOS	Henry Guillermo Reyes Torres (GADDMQ)	2021-09-02 22:44:30 (GMT-5)	Envío Electrónico del Documento		0	
DIRECCIÓN METROPOLITANA DE SERVICIOS CIUDADANOS	Henry Guillermo Reyes Torres (GADDMQ)	2021-09-01 22:44:30 (GMT-5)	Firma Digital de Documento		0	Documento Firmado Electrónicamente
DIRECCIÓN METROPOLITANA DE SERVICIOS CIUDADANOS	Henry Guillermo Reyes Torres (GADDMQ)	2021-09-02 22:44:03 (GMT-5)	Registro	Diana Vanessa Eras Herrera (GADDMQ)	0	



Oficio Nro. GADDMQ-DMSC-2021-0824-OF

Quito, D.M., 02 de septiembre de 2021

Asunto: Inhabilitación de la partida presupuestaria N° 2047, Servidor Municipal 7

Señora Ingeniera
Diana Vanessa Eras Herrera
Administradora General
GAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
En su Despacho

De mi consideración:

Con un atento y cordial saludo me permito poner en su conocimiento que, en esta Dirección contamos con la vacante de Servidor Municipal 7, partida presupuestaria N° 2047, dejada por la jubilación de la Sra Cecilia Hipatia Contento Echeverría, el 31 de agosto de 2021.

Con este antecedente, acorde a la necesidad institucional, es necesario cubrir la brecha de atención a ciudadanos que dejará esta desvinculación (aprox. 130 llamadas/día), motivo por el que, es necesario contar con el reemplazo de la Sra Contento, a fin de fortalecer la gestión del Contact Center; la ciudadanía requiere la asesoría e información por medios telemáticos y telefónicos sobre la gestión de las dependencias municipales.

Por lo expuesto, solicito a usted, se sirva autorizar la inhabilitación de la partida presupuestaria N° 2047, Servidor Municipal 7, a fin de financiar un espacio presupuestario del mismo nivel, bajo la modalidad de contrato de servicios ocasionales.

Reconocido de su apoyo en favor del buen servicio municipal, se anexa al presente el informe técnico correspondiente.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,



Oficio Nro. GADDMQ-DMSC-2021-0824-OF

Quito, D.M., 02 de septiembre de 2021

Documento firmado electrónicamente

Ing. Henry Guillermo Reyes Torres
DIRECTOR METROPOLITANO DE SERVICIOS CIUDADANOS

Anexos:
- INFORME DMRH 005 CONTENIDO CECILIA.-signed.pdf

Acción	Siglas Responsable	Siglas Unidad	Fecha	Sumilla
Elaborado por: Leonor Margarita Sánchez Atencia	lmsa	DMSC-DIR	2021-09-02	
Aprobado por: Henry Guillermo Reyes Torres	hgtr	DMSC	2021-09-02	



Documento firmado
electrónicamente por
**HENRY
GUILLERMO REYES
TORRES**



**DIRECCIÓN METROPOLITANA DE SERVICIOS CIUDADANOS
INFORME TECNICO No. DMF-2021-005**

Fecha: 1 de septiembre de 2021

1.- ANTECEDENTES:

La Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, cuenta con la vacante de Servidor Municipal 7, partida presupuestaria N° 2047, dejada por el retiro voluntario por jubilación de la Sra. CECILIA HIPATIA CONTENTO ECHEVERRIA, el 31 de agosto de 2021, razón por la que el Ing. Henry Reyes Torres, Director Metropolitano de Servicios Ciudadanos, solicita a la señora Administradora General, Ing. Vanesa Eras, la autorización para que se proceda con la inhabilitación de dicha partida.

2.- BASE NORMATIVA:

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

- **Art. 227.-** *"La Administración Pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación"*.
- **Art. 229.-** *"Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores. Las obreras y obreros del sector público estarán sujetos al Código de Trabajo"*.
- **Art. 238.-** *"Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los concejos provinciales y los concejos regionales"*.

CÓDIGO ORGÁNICO DE PLANIFICACIÓN Y FINANZAS PÚBLICAS

Art. 115.- Certificación Presupuestaria. - *"Ninguna entidad u organismo público podrán contraer compromisos, celebrar contratos, ni autorizar o contraer obligaciones, sin la emisión de la respectiva certificación presupuestaria"*.

LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LA LEY DEL SERVICIO PÚBLICO

Art. 1, sustitúyase el Art. 58...- *“De los contratos de servicios ocasionales. - La suscripción de contratos de servicios ocasionales será autorizada de forma excepcional por la autoridad nominadora, para satisfacer necesidades institucionales, no permanentes, previo el informe motivado de la unidad de administración del talento humano, siempre que exista la partida presupuestaria y disponibilidad de los recursos económicos para este fin”.*

REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO

Art. 2.- *“De la disponibilidad presupuestaria. - Las instituciones del Estado deberán contar previamente con puestos vacantes o la asignación presupuestaria para la contratación de personal ocasional.”*

Art. 143.- De los contratos de servicios ocasionales. - *“La autoridad nominadora, podrá suscribir contratos para la prestación de servicios ocasionales, previo informe favorable de la UATH. El informe justificará la necesidad de trabajo ocasional, certificará el cumplimiento de los requisitos previstos en la LOSEP y este Reglamento General para el ingreso ocasional al servicio público por parte de la persona a ser contratada; para el efecto se contará con la certificación de que existen los recursos económicos disponibles en la correspondiente partida presupuestaria y se observará que la contratación no implique aumento en la masa salarial aprobada; en caso de que esta contratación implique aumento de la masa salarial aprobada, deberá obtenerse en forma previa las respectivas autorizaciones favorables.”*

RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS

Resolución Nro. 010 del 31 de marzo de 2011, establece la Estructura Orgánica del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, integrada por un conjunto de dependencias de conformidad con los niveles previstos por el Código Municipal para el Distrito Metropolitano.

Resolución N° A-089 del 8 de diciembre del 2020, el señor Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito, delega al Administrador General del Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito, mediante el artículo 9, literal e) las siguientes competencias y atribuciones:

“e) Ejercer la potestad de autoridad nominadora del GAD DMQ de conformidad con las facultades y atribuciones determinadas en la Ley Orgánica de Servicio Público y su Reglamento General de aplicación para:

vi.- Emitir actos administrativos necesarios para la reclasificación, revalorizaciones, creaciones y supresión de puestos y cambio de régimen laboral, incremento de remuneración, y en general, emitir todo acto administrativo relacionado con la gestión y administración del talento humano.”

CAPITULO III.- LINEAMIENTOS PARA LA OPTIMIZACION DEL GASTO, SECCIÓN I.- ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

Art. 8.- Gestión del talento humano. – *Los órganos y entidades sujetas al ámbito de esta resolución aplicarán, en la gestión del talento humano, los siguientes lineamientos:*

“a) Las contrataciones o nombramientos de personal bajo los diferentes regímenes y modalidades de talento humano previstos en el ordenamiento jurídico, procederán únicamente cuando cuenten con el sustento técnico, financiero y jurídico debido;

c) Las habilitaciones de partidas o cualquier otro tipo de movimiento administrativo que genere impacto presupuestario, procederán únicamente cuando se cuenten con el sustento técnico, financiero y jurídico debido de conformidad con el régimen jurídico aplicable;

e) Limitense los movimientos de personal que generen incremento en la masa salarial, a los estrictamente necesarios, para un funcionamiento eficaz y eficiente. Esta clase de movimientos procederán cuando se cuente con el sustento técnico, financiero y jurídico debido de conformidad con el régimen jurídico aplicable.

g) Se propenderán optimizar las partidas que se encuentren vacantes y financiadas, incluyendo las del nivel jerárquico superior, a tal efecto, se contará con el sustento técnico, financiero y jurídico debido de conformidad con el régimen jurídico aplicable. En todo caso, se preferirá su ocupación por parte de servidores de carrera que cumplan con el perfil y experiencia requeridas”

Oficio Nro. GADDMQ-AG-2021-0240-O del 02 de marzo de 2021, el señor Administrador General delega las atribuciones y funciones en materia de Recursos Humanos determinadas en la Resolución No. A-089 de 8 de diciembre de 2020 a la señora Directora Metropolitana de Recursos Humanos y manifiesta:

iii. Delegación.- 12. En mi calidad de Administrador General, conforme la designación contenida en la Resolución No. A-045 de 8 de junio de 2020; y, lo establecido en la Resolución No. A-089 de 8 de diciembre de 2020, debidamente facultado y autorizado por el señor Alcalde Metropolitano, delego a usted en su calidad de Directora Metropolitana de Recursos Humanos, las atribuciones contenidas en el artículo 9, letra e), romano vi de la Resolución No. A-089 de 8 de diciembre del 2020.

vi. Emitir actos administrativos necesarios para la reclasificación, revalorizaciones, creaciones y supresión de puestos y cambio de régimen laboral, incremento de remuneración y en general, emitir todo acto administrativo relacionado con la gestión y administración del talento humano;”

3.- ANÁLISIS TÉCNICO:

La Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, es una dependencia ubicada en el NIVEL OPERATIVO, que es dirigida, coordinada y supervisada por la Administración General; es decir, es una dependencia directa de la Administración General.

La Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos tiene la misión de: Planificar, diseñar y coordinar la prestación de servicios municipales oportunos, ágiles, transparentes y de calidad, que consigan la transformación digital institucional, generando compromiso de la ciudadanía, mejorando significativamente su calidad de vida y contribuyendo al desarrollo integral de la ciudad.

ESTRUCTURA ORGÁNICA POSICIONAL DE LA DIRECCIÓN METROPOLITANA DE SERVICIOS CIUDADANOS

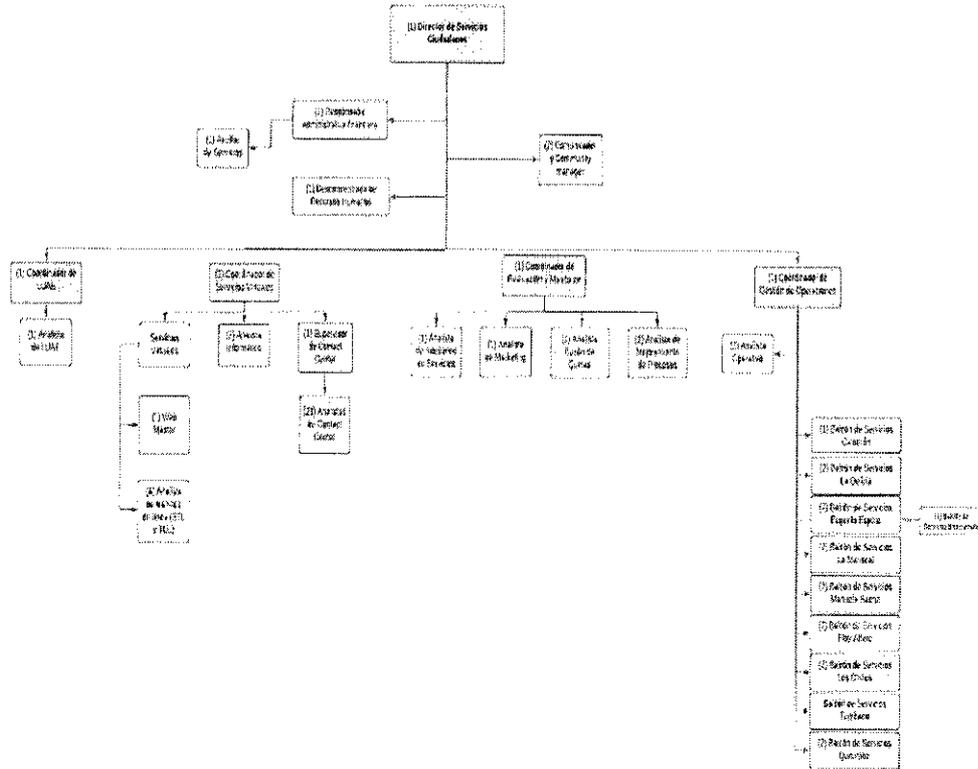


Gráfico N° 1, Estructura orgánica de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos

El Contact Center, depende administrativamente de la Coordinación (Unidad) de Servicios Virtuales, al momento están laborando los siguientes servidores Municipales, y cumplen las siguientes actividades:

N°	Nombre del Servidor	Categoría	Actividades
1	ANALUISA AVILES DAMIAN EDUARDO	SERVIDOR MUNICIPAL 9	Organiza y planifica las actividades para la gestión del Contact Center; Monitorea y controla la productividad del personal para la retroalimentación y mejora continua, Elabora documentación para conocimiento y toma decisiones de los jerárquicos superiores.
2	FLORES PONCE LUIS NORBERTO	SERVIDOR MUNICIPAL 7	Realiza campañas salientes y entrantes de llamadas telefónicas de contact center; Atiende a la ciudadanía por los diversos canales de comunicación de contact center (email, IVR, chat en línea, SMS) de manera integral direccionando tramites de competencia municipal a diferentes dependencias y orienta a la ciudadanía acerca de trámites municipales que se realizan en los balcones de servicio
3	COBO ROCHE JENNY ELIZABETH	SERVIDOR MUNICIPAL 7	Son servidores de alto nivel técnico que se constituyen en el soporte de nivel 2 (mayor complejidad) para las consultas ciudadanas.
4	SANDOVAL VIZUETE MARTHA CECILIA	SERVIDOR MUNICIPAL 3	Atiende a la ciudadanía por los diversos canales de comunicación de contact center; elabora informes y comunicaciones para conocimiento del supervisor para toma de decisiones; informa a la ciudadanía de obligaciones municipales emitidas
5	ENRIQUEZ TORRES SANDRA MARLENE	SERVIDOR MUNICIPAL 3	

6	AYERVE GONZAGA WILSON JAVIER	SERVIDOR MUNICIPAL 1	Atiende a la ciudadanía por los diversos canales de comunicación de contact center; informa a la ciudadanía de obligaciones municipales emitidas y orienta a la ciudadanía acerca de trámites municipales que se realizan en los balcones de servicio, manejan la pagina web, redes sociales, video conferencias y demás servicios telemáticos.
7	CAMPAÑA REINOSO SILVIA PATRICIA	SERVIDOR MUNICIPAL 1	
8	CASTILLO MUÑOZ ANDREA DAYANA	SERVIDOR MUNICIPAL 1	
9	CONGO PADILLA NATALY GERMANIA	SERVIDOR MUNICIPAL 1	
10	DOBRONSKY MALDONADO DAVID ALEJANDRO	SERVIDOR MUNICIPAL 1	
11	ESPINOZA SANTACRUZ LUIS HUMBERTO	SERVIDOR MUNICIPAL 1	
12	ORDOÑEZ CAZCO FATIMA ISABEL	SERVIDOR MUNICIPAL 1	
13	PALACIOS ROSERO KEVIN ANDRES	SERVIDOR MUNICIPAL 1	
14	SALAZAR GARCIA ANDRES MAURICIO	SERVIDOR MUNICIPAL 1	
15	GUTIERREZ CAÑAVERAL VERONICA TERESA	SERVIDOR MUNICIPAL 1	
16	LIMAICO USHIÑA CLAUDIO BLADIMIR	SERVIDOR MUNICIPAL 1	
17	RIVERA VACA KIMBERLY PAMELA	SERVIDOR MUNICIPAL 1	
18	RON ZURITA JUDITH VERONICA	SERVIDOR MUNICIPAL 1	
19	SANCHEZ RODRIGUEZ LILIAN GUADALUPE	SERVIDOR MUNICIPAL 1	
20	TOBAR ALVARADO MARCELO ISAAC	SERVIDOR MUNICIPAL 1	

Tabla N° 1. Nómina del personal del Contact Center con la denominación y descripción de actividades.

Los grupos ocupacionales asignados a la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, no guarda relación con el nivel de formación profesional, la experiencia y el rol que cumplen los servidores municipales de esta dependencia.

Del análisis efectuado en relación a la demanda obtenida durante los meses de enero-agosto del 2021, se puede evidenciar que la falta del recurso humano es uno de los factores que impide atender la gran demanda ciudadana, reflejada en la negación de trámites y que obedece al desconocimiento de los usuarios respecto al cumplimiento de requisitos y procedimientos necesarios para solventar sus necesidades, hecho que hubiese sido corregido, de contar con personal que informe y comunique los procedimientos al usuario final. Las estadísticas de atención entre enero y agosto del año en curso, evidencian el porcentaje de llamadas no atendidas (demanda no satisfecha del servicio), que se incrementa mes a mes debido a la falta de personal no cubierta sumado a las desvinculaciones producidas en el presente ejercicio económico.

CONTACT CENTER

DETALLE DE ATENCIONES CONTACT CENTER ENERO - AGOSTO 2021					
MES	INGRESADOS	ATENDIDOS	% ATENDIDOS	ABANDONADOS	% ABANDONADOS
ENERO	52.679	50.481	96%	2.198	4%
FEBRERO	40.392	38.967	96%	1.425	4%
MARZO	44.401	42.170	95%	2.231	5%
ABRIL	33.687	32.840	97%	847	3%
MAYO	36.634	31.197	85%	5.437	15%
JUNIO	38.276	34.981	91%	3.293	9%
JULIO	33.381	31.275	94%	1.750	6%
AGOSTO	33.838	30.957	91%	2.881	9%
TOTAL ATENCIONES	313.288	292.868	93%	20.062	7%

Tabla2. Detalle de atenciones del usuario
Fuente: Plataformas informáticas del Contact Center Municipal.

En este contexto, se verifica en el distributivo de sueldos de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, que consta el siguiente puesto:

No.	Dependencia	Grupo Ocupacional	Grupo Funcional	Partida Individual	Observación
1	Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos	Servidor Municipal 7	Técnico Contact Center (Supervisión)	2047	Vacante dejada por el retiro voluntario por jubilación de: Cecilia Hipatia Contento Echeverría, el 31 de agosto de 2021.

Tabla N° 3. Vacante existente en la DMSC.

La Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, a través de la Unidad de Servicios Virtuales, Contact Center, debe incrementar la capacidad de atención de los canales virtuales habilitados, pues la demanda de asesoría e información por medios telemáticos y telefónicos tiene una tendencia siempre creciente, por lo que es imprescindible contar con el reemplazo de la Sra. Cecilia Contento, para que el profesional a contratarse pase a cumplir la función Supervisor de Contact Center.

- **Las actividades esenciales asignadas a este puesto serán las siguientes:**

Unidad: Unidad de Servicios Virtuales – Contact Center Municipal

Servidor Municipal 7 – Supervisor 7 de Contact Center.

Misión: Controlar el trabajo del personal a su cargo, supervisar y ejecutar planes, programas, proyectos de desarrollo y gestión institucional.

Actividades Esenciales

- Controla el buen desempeño del personal del Contact Center, apoya la gestión, motiva y resuelve los problemas y dudas existentes.

- Efectúa recomendaciones técnicas relacionadas con las actividades inherentes a la atención al ciudadano
- Realiza la programación específica para el desarrollo de su trabajo y del personal a su cargo
- Elabora informes de gestión del personal a su cargo en función de indicadores, e informes y comunicaciones para conocimiento de sus superiores
- Socializa con el personal a su cargo disposiciones relacionadas a los programas y proyectos institucionales bajo la responsabilidad de la unidad.

Cabe indicar que este puesto tiene el rol de ejecución y supervisión de procesos; sin embargo, la partida presupuestaria es de grado 7. Además, el servidor que ocupe este cargo, debe contar con conocimientos y competencias técnicas y conductuales como: trabajo en equipo, compromiso, orientación de servicio al usuario, capacidad de análisis, iniciativa, planificación y control, etc.

La necesidad de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, se fundamenta en la necesidad de contar con un recurso humano para que supervise al personal, organice y ejecute planes, programas, proyectos de desarrollo y de gestión institucional del MDMQ.

Con la finalidad de atender el requerimiento de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, relacionado a la contratación de un servidor para la mencionada dependencia, se sugiere la inhabilitación del puesto vacante de Servidor Municipal 7, partida presupuestaria N° 2047, con cuyos recursos se financiará un nuevo espacio presupuestario de Servidor Municipal 7, movimiento que no implica incremento presupuestario ni en la masa salarial.

4.- ANÁLISIS PRESUPUESTARIO

Revisada la Cédula Presupuestaria 2021 del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, en la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, se establece que existen los recursos económicos correspondientes para el ejercicio fiscal 2021, que avala la existencia del puesto vacante de Servidor Municipal 7, partida presupuestaria Nro. 2047.

5.-CONCLUSIONES:

- El Ing. Henry Reyes Torres, Director Metropolitano de Servicios Ciudadanos, solicita que con la partida Nro. 2047 de Servidor Municipal 7, que se encuentra vacante se financie un espacio presupuestario bajo la modalidad de Contrato de Servicios Ocasionales, de Servidor Municipal 7.
- La necesidad de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, se fundamenta en contar con un recurso humano para fortalecer el servicio que se brinda a la ciudadanía en el Contact Center, de la Coordinación de Servicios Virtuales.
- El puesto vacante de Servidor Municipal 7, Partida Nro. 2047, cuenta con el financiamiento correspondiente para el ejercicio fiscal 2021, con cuyos recursos se financiará un nuevo espacio presupuestario bajo la modalidad de contrato de servicios ocasionales de Servidor Municipal 7, movimiento que no implica incremento en la masa salarial.

- La partida presupuestaria 2047, de Servidor Municipal 7, deberá mantenerse en el ejercicio fiscal 2022, a fin de que el próximo año se proceda con la habilitación de este puesto para que sea llenado con el respectivo Concurso de Méritos y Oposición.

6.- RECOMENDACIONES:

- La Coordinación de Servicios Virtuales – Contact Center, de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, con el fin de fortalecer su gestión y atender los requerimientos diarios relacionados a la atención al usuario, requiere contar de manera inmediata con el apoyo del recurso humano, por lo cual es necesario se autorice la inhabilitación temporal del puesto vacante de Servidor Municipal 7, partida presupuestaria Nro. 2047, cuyos recursos servirán para financiar un nuevo espacio presupuestario bajo la modalidad de Contrato de Servicios Ocasionales, con el mismo grupo ocupacional y grado de valoración.

Atentamente,

LEONOR MARGARITA SANCHEZ ATIENCIA
Firmado digitalmente por LEONOR MARGARITA SANCHEZ ATIENCIA
Fecha: 2021.09.09 14:52:14 -05'00'

Lic. Msc. Leonor Sánchez A.
Servidor Municipal 11
DIRECCIÓN METROPOLIANA DE SERVICIOS CIUDADANOS

